



DPD (Suisse) SA
Mülibachstrasse 41, CH-8107 Buchs

Promerka SA
Chemin de Cousson 23
1032 Romanel-sur-Lausanne

Numéro de client 5434051

+41 21 633 79 19
info@promerka.com

Buchs, 21 février 2023

Offre et convention de contrat pour envois de colis et d'express

Cher Monsieur Gagnere

Veuillez trouver notre offre ci-joint. Elle mentionne des prestations supplémentaires avec les frais afférents et les conditions y sont exposées sous la forme d'un tableau. Vous y trouverez également les options, les suppléments et les fiches actuelles contenant des informations sur nos services (les fiches disponibles sur notre site web sont valables). En cas de questions, vous pouvez me contacter par téléphone au 0848 373 372 ou par e-mail à l'adresse marie-claude.decker@dpd.ch.

Cette offre est valable pendant 30 jours. Nous serions heureux que vous nous confiez vos colis.

Dans l'attente de votre réponse, je vous prie d'agréer, Monsieur Gagnere, mes salutations distinguées.

A handwritten signature in blue ink, reading 'Marie-Claude Decker'.

Marie-Claude Decker
Customer Relation Consultant

Conditions pour les expéditions nationales

(en CHF, hors TVA)

Type de colis	B2B		B2C		
	DPD CLASSIC	DPD EXPRESS	DPD COMFORT	DPD HOME	DPD SHOP
Nombre d'envois par mois	2				
Poids moyen en kg	17,9				
Facteur de stop	1,00				

Prix / tarifs

Jusqu'à 1,0 kg	12.90	22.60	13.42	12.45	12.55
Jusqu'à 2,0 kg	13.32	23.00	13.82	12.85	12.96
Jusqu'à 3,0 kg	13.74	23.41	14.23	13.26	13.36
Jusqu'à 4,0 kg	14.26	23.92	14.74	13.77	13.87
Jusqu'à 5,0 kg	14.78	24.43	15.25	14.28	14.38
Jusqu'à 6,0 kg	15.30	24.94	15.76	14.79	14.89
Jusqu'à 7,0 kg	15.82	25.45	16.27	15.30	15.40
Jusqu'à 8,0 kg	16.34	25.96	16.78	15.81	15.91
Jusqu'à 9,0 kg	16.86	26.47	17.29	16.32	16.42
Jusqu'à 10,0 kg	17.38	26.98	17.80	16.83	16.93
Jusqu'à 11,0 kg	18.21	27.80	18.62	17.65	17.75
Jusqu'à 12,0 kg	19.04	28.61	19.43	18.46	18.57
Jusqu'à 13,0 kg	19.87	29.43	20.25	19.28	19.38
Jusqu'à 14,0 kg	20.71	30.25	21.07	20.10	20.20
Jusqu'à 15,0 kg	21.54	31.07	21.89	20.92	21.02
A partir de 15,0 kg: chaque kg supplémentaire jusqu'à 31,5 kg.	+0.84	+0.82	+0.82	+0.82	+0.82

Inclus

Livraison contre signature	✓	✓	✓	-	✓
Jusqu'à trois tentatives de livraison	✓	✓	-	-	-
Jusqu'à deux tentatives de livraison	-	-	✓	-	-
Une livraison	-	-	-	✓	✓
Suivi des colis 24h/24	✓	✓	✓	✓	✓
Enlèvement	✓	✓	✓	✓	✓
Expédition zéro émission	✓	✓	✓	✓	✓
Outils informatiques	✓	✓	✓	✓	✓
Assurance responsabilité civile incluse	700.00	700.00	700.00	500.00	500.00

Options

Échange	10.00	10.00	-	-	-
Garantie	5.00	-	-	5.00	-
Demande d'enlèvement	15.15	15.15	-	-	-
Predict	0.10	-	✓	✓	-
Redbox	●	●	-	-	-
	CHF 1.00 / Box R1	CHF 2.00 / Box R2	CHF 3.00 / Box R3	CHF 4.00 / Box R4	
Assurance complémentaire	●	●	●	-	●
	☐ CHF 2000 + 1.00	☐ CHF 3000 + 2.00	☐ CHF 4000 + 3.00	☐ CHF 5000 + 4.00	
Retours	Selon l'offre complémentaire individuelle				

Supplément et frais annexes pour les envois nationaux et internationaux

(en CHF, national hors TVA, international TVA incluse)

Suppléments

Énergétique	Domestic: cf www.dpd.ch International: cf www.dpd.ch Express International: cf www.dpd.ch
RPLP	selon www.dpd.ch
Sécurité	0.15 / colis
Facture papier ☐ 10.00	eBilling ☒ gratuit
Colis non transportable	3.50
Mini-étiquettes ou transmission manquant de données (jusqu'à roll-in): 1.00 / colis	Impression personnalisée et transmission des données : gratuit
Enlèvement convenu par téléphone/fax/e-mail	7.00
Encombrants	5.00 / colis
Maxi	30.00
Retours à l'expéditeur en cas de colis non distribués	5.00
Vérification de l'adresse	5.00
Changement de service	CHF 1.00 / colis

Frais de dédouanement et frais annexes

Envoi B2C d'un montant < EUR 150.00: Dédouanement à l'importation avec no. IOSS	12.00
Envoi B2C d'un montant < EUR 150.00: Dédouanement à l'importation sans no. IOSS - uniquement valable pour les livraisons dans les pays frontaliers (DE/FR/AT/IT)	15.00
Dédouanement à l'exportation et à l'importation	33.00
Dédouanement UE	45.00
Frais administratifs par facture	10.00
Au-delà de trois positions tarifaires (par position supplémentaire)	4.00
Commission pour avance de frais	1,5% des frais de douane / TVA min. CHF 8.00
Frais de renvoi des colis impossibles à distribuer (par colis)	35.00
Duplicata de document fiscal	30.00
Contrôle douanier	50.00
Destruction	Selon prestation
Autres autorités (contrôle des métaux précieux, services vétérinaires, etc.)	Selon prestation
N° d'identification fiscale erroné (en cas de répétition)	100.00
Changement d'affranchissement	15.00
Déclarations d'importation spéciales (en cas de répétition)	Selon prestation

Processus d'expédition

Numéro de client 5434051

Parent Account

Siège social	Promerka SA Chemin de Cousson 23 1032 Romanel-sur-Lausanne CH	info@promerka.com +41 21 633 79 19
--------------	--	---------------------------------------

Numéro d'identification fiscal CHE-204.944.906

Nombre d'adresses d'enlèvement 1

Adresse d'enlèvement Téléphone/fax (si différente de l'adresse de l'entreprise)	Promerka SA Chemin de Cousson 23 1032 Romanel-sur-Lausanne CH	info@promerka.com +41 (21) 633 79 19
---	--	---

Valable à partir de (début de l'envoi) 01.04.2023

Dépôt d'expédition 611 Bussigny-pres-Lausanne

Jour d'enlèvement

Heures d'enlèvement De: 08:00 à: 16:00

Type d'enlèvement Sur demande

Système du processus d'expédition Central Shipper

Adresse de facturation Téléphone/fax	Promerka SA Chemin de Cousson 23 1032 Romanel-sur-Lausanne CH	invoice@promerka.ch +41 21 633 79 19
---	--	---

Première date d'envoi

Conditions

Accord sur les délais de livraison

Le présent contrat entre en vigueur au début de l'envoi et peut être résilié par écrit pour la fin d'un mois, moyennant un préavis de trois mois.

Objet de l'accord

L'accord définit les prestations dans le cadre desquelles les colis du client sont enlevés, transportés et livrés dans les conditions convenues. Les conditions de transport varient en fonction du type de colis, de la prestation (service), des prestations complémentaires (options) et du pays où le colis doit être livré. La version actuelle des conditions générales (CG) de DPD s'appliquent. Celles-ci sont connues des deux parties et s'appliquent dans la mesure où le présent accord ne comprend aucune disposition contraire. La version actuelle est jointe à cette offre et peut être consultée sur le site www.dpd.ch.

Adaptations de prix

DPD se réserve le droit de procéder à une adaptation générale des prix une fois par an avec effet au 1er janvier de chaque année. DPD communique l'adaptation générale des prix au client par e-mail et sur son site Internet au plus tard trois mois avant l'entrée en vigueur des nouveaux prix.

DPD se réserve le droit de comparer périodiquement le volume effectif des colis/la structure effective des colis (le profil effectif des colis) avec les indications convenues et, en cas d'écart négatif, de procéder non seulement à l'adaptation de l'offre et des prix prévue au point 5.3 des CG, mais également à une adaptation opérationnelle des prestations dans un délai de 30 jours.

Documents joints faisant partie intégrante du contrat en cas d'acceptation de l'offre (les fiches disponibles sur notre site web sont valables):

- ☒ Conditions générales
- ☒ Fiches d'information

Cette offre est valable 30 jours. Une fois signé, le contenu du présent accord est valable juridiquement.

Promerka SA

Date et signature

21.02.2023

DPD (Suisse) SA

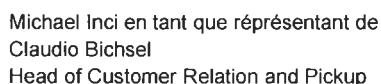
21 février 2023

DPD (Suisse) SA

21 février 2023


Prénom Nom

CEO
Fonction


Michael Inci en tant que représentant de
Claudio Bichsel
Head of Customer Relation and Pickup


Marie-Claude Decker
Customer Relation Consultant

DPD CLASSIC

L'alliance d'une longue expérience et d'une technologie innovante: le grand classique de DPD.

Le service DPD CLASSIC est l'aboutissement de plus de 40 ans d'expérience dans la livraison de colis B2B. Le réseau routier très performant de la Suisse garantit à DPD CLASSIC d'excellents résultats: 98,6% de tous les colis sont livrés en 24 heures.

Afin de simplifier la coordination de la réception des marchandises et la planification interne chez le destinataire, les colis peuvent être envoyés avec «Predict»: cette option offre au destinataire tous les avantages de Follow My Parcel, comme par ex. recevoir rapidement le colis au moment et à l'endroit souhaités.



Facts

- **Utilisation:** envoi de colis d'entreprise à entreprise
- **Sécurité:** livraison contre signature, responsabilité à hauteur de CHF 700.- incluse
- **Prestation:** jusqu'à trois tentatives de livraison
- **Rapidité:** délai moyen de livraison de 24 heures
- **Transparence:** suivi des colis pour l'expéditeur. Et en option pour le destinataire.
- **Écologique:** 100% compensation carbone intégrale incluse

Options

Assurance complémentaire

Demande d'enlèvement

Garantie

Echange

Livraison Pickup

Logistique vinicole

Pneus

Predict

Redbox

Retours

Suppléments fixes

Contribution énergétique

Supplément RPLP

Supplément sécurité

Suppléments éventuels

Colis non transportable

Encombrants

Enlèvement convenu par téléphone / e-mail

Facture sur papier

Forfait d'enlèvement

Maxi

Retour à l'expéditeur

Vérification de l'adresse

Avez-vous des questions?

DPD (Suisse) SA
Müllbachstrasse 41
8107 Buchs ZH
Tél. 0848 373 372

www.dpd.ch

[in](#) [f](#) [@](#) [v](#)

NON CONVEYABLE, MAXI ET COLIS ENCOMBRANTS

Suppléments pour
les formats spéciaux:
particulièrement grands,
particulièrement lourds
et autres.



Non Conveyable (NC)

Les colis non transportables répondent aux normes DPD en matière de poids et de taille mais, en raison de leur forme ou de leur emballage, ne peuvent pas être triés automatiquement. Ils doivent donc être triés à la main pour ne pas être abîmés ni endommager les machines.

Exemples:

Tuyau	Echelle
Rouleau	Jante
Pneu	Baignoire
Cuve	Jerrycan
Etc.	



Avez-vous des questions?

DPD (Suisse) SA
Mulbachstrasse 41
8107 Buchs ZH
Tel. 0848 373 372
www.dpd.ch



Maxi

Les colis Maxi sont des colis dont les dimensions sont supérieures aux dimensions standard de DPD. Tant que leur taille reste dans les limites de ce que DPD peut prendre en charge, ils sont acheminés mais donnent lieu à la facturation d'un supplément pour colis Maxi.

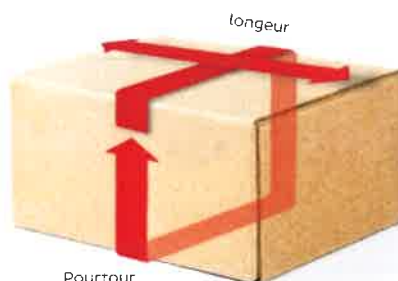
Des frais supplémentaires peuvent être facturés en cas de dépassement des poids ou du volume Maxi.

Dimensions Maxi	Envois en Suisse et à l'étranger
Poids	Plus de 31,5 kg, max. 35 kg
Longueur	Plus de 1,75 m, max. 2,20 m
Pourtour + longueur	Plus de 3,00 m, max. 4,00 m

Colis encombrants

Les colis encombrants sont ceux dont le côté le plus long est > 1,20 à 1,75 m maximum. Nous nous chargeons volontiers du transport des colis, mais facturons la prestation supplémentaire colis encombrant.

Si le colis présente un critère Maxi, ce supplément est supprimé et la prestation supplémentaire Maxi est facturée.



Les dimensions totales de votre colis correspondent à:
pourtour + longueur

Objectifs de développement durable et mise en œuvre d'ici 2030

DPD Suisse s'est fixé pour objectif de réduire ses émissions de CO₂ de 75 % d'ici 2030 (base 2020). DPD Suisse contribue ainsi activement à la protection de l'environnement.



Comment comptons-nous atteindre les objectifs que nous nous sommes fixés?

Premier et dernier kilomètre

Premier et dernier kilomètre

- 30 % d'ici 2025
- 100 % d'ici 2030

D'ici 2025, nous livrerons au moins 10 villes de manière écologique.

Trafic régulier

Passage de la flotte de camions à des véhicules sans émissions

- 25 % d'ici 2025
- 55 % d'ici 2030

Énergie

Utilisation d'électricité exclusivement renouvelable:

- Installation de panneaux solaires sur nos dépôts afin de produire et d'utiliser notre propre électricité.
- Nous déployons sur nos sites une infrastructure de recharge pour véhicules électriques à destination de nos hôtes et collaborateurs.
- Tutti i sollevatori a forza nei depositi sono ad azionamento elettrico.

Nous compensons 100 % des émissions générées par vos colis en participant à des projets autour des énergies renouvelables – sans frais pour vous ou vos clients, et ce depuis 2012!



Avez-vous des questions?

DPD (Suisse) SA
Mülbachstrasse 41
8107 Buchs ZH
Tél 0848 373 372
www.dpd.ch

in f @

0044 211

Conditions générales Business DPD (Suisse) SA



1. CHAMP D'APPLICATION

Les présentes Conditions Générales (ci-après «CG») régissent les relations contractuelles entre les partenaires contractuels et DPD (Suisse) SA (ci-après «DPD») et ne s'appliquent pas aux consommateurs au sens de l'art. 32 du Code de procédure civile pour lesquels nos CG particuliers s'appliquent.

Les CG s'appliquent à toutes les prestations nationales et internationales exécutées par DPD. L'offre de prestations en vigueur peut être consultée sur www.dpd.ch (ci-après «site web DPD»).

Les présentes CG s'appliquent également à toutes les prestations complémentaires convenues entre DPD et les partenaires contractuels.

2. DÉFINITIONS ET TERMES

Les «partenaires contractuels» sont des vendeurs / intermédiaires de prestations de service DPD ou des mandants directs de DPD dans la mesure où il ne s'agit pas de consommateurs au sens de l'art. 32 du Code de procédure civile.

Les «clients» sont les cocontractants des partenaires contractuels qui font appel aux prestations de service de DPD.

L'«expéditeur» d'un paquet est la personne qui donne l'ordre concret de transport. Si cette personne ne peut être identifiée, le partenaire contractuel est considéré comme étant l'expéditeur.

3. PRESTATIONS DE SERVICE DPD

3.1 Passation et acceptation de commandes

3.1.1 Prise en charge des colis

La prise en charge d'un colis se fait, dans la mesure du possible, lors du rendez-vous fixé par l'expéditeur en accord avec DPD (créneau horaire) à l'endroit fixé.

Un colis est considéré comme accepté par DPD lorsque le colis a été pris en charge au dépôt de DPD ou dans les locaux de l'expéditeur et a été scanné à l'aide du scanner portable (au dépôt de DPD ou dans les locaux de l'expéditeur).

En cas de collecte de colis dont l'emballage (p. ex. palettisation) ou la quantité rend difficile de les scanner sur le lieu de collecte, les colis sont considérés comme pris en charge si :

- les colis figurent sur une liste d'expédition établie par l'expéditeur et que celle-ci a été remise au chauffeur et que le chauffeur a confirmé la réception par une signature (le client doit exprimer le souhait correspondant avant la prise en charge du colis par le chauffeur et munir la liste d'expédition ou la copie du Service-Labels DPD du numéro d'étiquette du colis)
- ou
- les colis ont été répertoriés dans le dépôt de DPD (enregistrement dans le réseau).

L'expéditeur est tenu, à la prise en charge du colis ou avant celle-ci, de communiquer correctement à DPD l'intégralité des informations nécessaires à l'exécution de la commande.

3.1.2 Service DPD EXPRESS

Si un colis est expédié avec le service DPD EXPRESS (ci-après «DPD EXPRESS»), il devra être caractérisé comme express à l'aide du ruban adhésif DPD EXPRESS et le type de service express devra être sélectionné.

Lorsque l'expéditeur n'a pas saisi et caractérisé un colis comme relevant du service DPD EXPRESS ou coché le service DPD EXPRESS correspondant sur le Service Label, DPD choisit, aussi bien pour l'expédition nationale qu'internationale, le service DPD CLASSIC avec l'Option Garantie.

Les zones de distribution du service DPD EXPRESS ainsi que les zones non desservies dans ce cadre peuvent être consultées sur www.dpd.ch.

3.1.3 Ouverture des colis

DPD n'est pas tenue de contrôler le contenu des colis.

DPD est toutefois en droit d'ouvrir les colis remis dans les cas suivants :

- afin de protéger le contenu d'un envoi endommagé;
- afin d'identifier le destinataire ou l'expéditeur d'un envoi impossible à distribuer lorsque l'identité ne peut être vérifiée par d'autres moyens;
- afin de parer les risques que l'envoi peut faire courir aux personnes et biens;

- afin de se conformer à une disposition légale ou à une injonction des autorités (par ex. douanes);
- en cas de suspicion que le colis est susceptible de contenir des marchandises faisant l'objet d'une exclusion de transport, conformément au chiffre 4.6.

L'expéditeur sera informé de l'ouverture du colis par DPD. L'expéditeur est tenu de rembourser à DPD tous les frais et dépenses liés à l'ouverture.

3.2 Distribution

3.2.1 Principes de distribution

La distribution du colis se fait selon l'offre de prestations choisie. Lorsque les options sont souscrites, l'expéditeur et DPD conviennent que DPD offrira au destinataire le choix du lieu, de la personne et de l'heure de livraison, et que le pouvoir de donner des instructions et de disposer du colis sera transféré au destinataire avant la première tentative de livraison.

La possibilité pour l'expéditeur de corriger des erreurs d'adresse reste inchangée. DPD ne tiendra toutefois compte des corrections que dans la mesure où celles-ci peuvent être prises en considération avant la livraison au destinataire.

Si l'offre prévoit une remise en mains propres (contre signature), le colis sera remis au destinataire ou à toute autre personne se trouvant à l'adresse du destinataire. DPD n'a pas l'obligation de vérifier le droit de réception.

Selon le service choisi par l'expéditeur, DPD est en droit, après une tentative de livraison infructueuse chez le destinataire, de livrer des colis chez un voisin du destinataire dans le même immeuble/ la même maison prêt à les recevoir et, si un tel voisin n'existe pas ou n'est pas trouvé dans le même immeuble / la même maison, dans une maison/un appartement voisin(e) situé(e) à proximité immédiate (mais pas à plus de 50 mètres) ou de les déposer dans le DPD Pickup parcelshop le plus proche.

L'entrée de la maison/de l'immeuble constitue le lieu de remise, sous réserve d'accords individuels.

Il peut également être convenu d'une autre preuve de distribution (données GPS, photo, etc.). Le destinataire peut donner à DPD une autorisation de dépôt du colis par voie écrite ou numérique (distribution sans signature). Il renonce dans ce cas à une preuve de distribution et accepte l'acte de distribution saisi électroniquement par DPD comme preuve que la distribution a eu lieu.

Les envois qui ne peuvent être distribués malgré une autorisation de dépôt (accès impossible au lieu de dépôt, absence de protection contre les intempéries, le vol, etc.) seront acheminés soit vers un DPD Pickup parcelshop, soit vers le dépôt de livraison de DPD, selon l'accord passé avec l'expéditeur.

Dans le cas des marchandises dangereuses qui ne tombent pas sous le coup des exclusions de transport visées au chiffre 4.6, la distribution doit obligatoirement faire l'objet d'une remise en mains propres; les marchandises dangereuses ne peuvent être distribuées via une autorisation de dépôt.

La distribution est réputée effectuée lorsque le colis concerné a été scanné comme étant distribué.

3.2.2 Délai de distribution

A l'exception des Services avec l'Option Garantie et de DPD EXPRESS, les délais de distribution ne sont fournis qu'à titre indicatif et ne sont pas garantis.

Si le partenaire contractuel ou l'expéditeur choisit l'Option Garantie, la distribution a lieu au plus tard le dernier jour ouvrable du délai fixé avant l'heure de fermeture des bureaux («End of Business Day»).

Avec le service DPD EXPRESS, la distribution se fait au plus tard à l'heure indiquée sur le site web de DPD.

Si, dans le cadre de l'Option Garantie ou du service DPD EXPRESS, la fin du délai tombe un samedi ou un dimanche ou un jour férié officiel ou spécifique au lieu d'exécution, la distribution est effectuée le jour suivant. Il en va de même si le délai est différé en raison d'un jour férié officiel ou localement spécifique dans un pays de transit.

Les retards de distribution dus à un événement de force majeure (catastrophes naturelles, fermetures de frontières, actes de guerre, confiscations par les autorités, grèves, pandémies, épidémies, etc.) ou à des raisons, survenues après la prise en charge du colis, qui n'étaient pas prévisibles et se situent hors de portée de DPD, entraîneront une prolongation correspondante du délai de distribution.

Si des tentatives de distribution supplémentaires sont convenues, les engagements de service convenus pour la première distribution (Services avec l'Option Garantie et DPD EXPRESS) ne s'appliquent que si le partenaire contractuel en fait la demande explicite. Dans les autres cas, les autres tentatives de distribution seront effectuées aux conditions de DPD CLASSIC.

3.2.3 Envois non-distribuable

Un envoi est réputé non-distribuable lorsque:

- le destinataire ne peut pas être identifié ou n'a pas été indiqué;
- le destinataire refuse la distribution ou adopte, de quelque autre façon, un comportement non-coopératif;
- le destinataire ne prélève pas le colis dans un délai de 7 jours au DPD Pickup parcelshop /dépôt;
- les tentatives de distribution dues en raison des promesses de service se sont révélées infructueuses.

Lorsqu'un envoi est réputé non-distribuable, le colis est retourné à l'expéditeur. Le retour des colis non-distribuables s'effectue par DPD CLASSIC. Le retour est réputé livré lorsque le colis a été remis à l'expéditeur ou à une adresse désignée par l'expéditeur et scanné en conséquence avec le scanneur portable.

Pour les envois non-distribuables, le partenaire contractuel supporte tous les coûts qui en résultent et ne peut exiger de remboursement du paiement effectué. DPD facture le retour au partenaire contractuel.

3.2.4 Réalisation et destruction des colis en cas d'empêchement définitif à la livraison

Il y a empêchement à la livraison:

- en présence d'une exclusion de transport conformément au chiffre 4.6;
- lorsque l'expéditeur refuse d'accepter un retour conformément au chiffre 3.2.3;
- en cas d'accord correspondant avec l'expéditeur.

En cas d'empêchement à la livraison, DPD est en droit de réaliser du mieux possible les colis de gré à gré, lorsque:

- La personne autorisée à disposer ne donne, sur demande, aucune instruction à DPD
 - dans un délai de 7 jours civils (expédition nationale);
 - resp. dans un délai de 14 jours civils (expédition internationale avec dédouanement).
- DPD n'est pas en mesure d'obtenir des instructions en raison du manque d'informations et de l'impossibilité d'identifier la personne autorisée à disposer de l'envoi. La personne autorisée à disposer de l'envoi est réputée non-identifiable lorsque celle-ci n'a pas pu être contactée ni identifiée pendant une période de 90 jours civils.
- Sans avoir obtenu au préalable les instructions de la personne autorisée à disposer lorsque:
 - le colis contient des denrées périssables;
 - l'état du colis justifie une telle mesure;
 - le contenu du colis présente un danger pour les personnes ou les biens; ou
 - la réalisation est nécessaire en raison d'une injonction des autorités (p.ex. douanes) ou en conformité à une disposition légale.

DPD est en droit de conserver tout éventuel produit de la réalisation supérieure aux coûts et dépenses engendrés par ladite réalisation.

DPD peut procéder à la destruction du colis lorsque celui-ci est irréalisable resp. invendable. Le partenaire contractuel devra dédommager DPD de tous les frais et dépenses encourus par DPD du fait de cette réalisation ou destruction.

4. COLIS ET EXCLUSIONS DE TRANSPORT

4.1 Dimensions

Les dimensions autorisées sont indiquées sur le site web de DPD.

4.2 Étiquetage

L'étiquetage des colis est décrit en détail dans le Guide d'expédition qui peut être téléchargé à l'adresse www.dpd.ch.

L'expéditeur est tenu d'indiquer sur le colis une adresse du destinataire où le colis pourra être distribué. Une expédition en case postale n'est pas autorisée. Dans le cas d'utilisation du service DPD EXPRESS, le numéro de téléphone du destinataire doit également être indiqué dans l'adresse de distribution. Si le client bénéficie du système de passation de commande électronique, les

données ainsi transmises font foi pour la suite du traitement. En cas de divergences entre les indications mentionnées sur le colis et les indications électroniques, ces dernières prévalent.

Le colis doit être marqué au moyen d'une étiquette code barres DPD. Pour le service des retours (Collection Request), ce marquage est pris en charge par DPD. L'impression d'étiquettes code barres par l'expéditeur, ainsi qu'une connexion avec le système de l'expéditeur au moyen d'une transmission de données, doivent faire l'objet d'un accord préalable avec DPD.

4.3 Marquage

L'expéditeur est tenu d'apposer à l'extérieur de l'emballage les marquages prévus par la loi (numéro UNO, marquage LQ).

4.4 Emballage

La responsabilité exclusive de l'emballage intérieur et extérieur incombe à l'expéditeur. Le transport requiert un emballage qui protège également la marchandise des sollicitations exercées par les installations de triage automatique et de transport mécanique (hauteur de chute de 0,80 m, retombée sur un bord, un coin ou un côté) ainsi que des différentes conditions climatiques, et qui empêche tout accès au contenu sans laisser de traces. Les inscriptions sur l'emballage, telles que "fragile" ou "haut/bas" ne peuvent pas être prises en compte par DPD et ne dispensent pas l'expéditeur d'utiliser un emballage de transport répondant aux exigences de cette section.

4.5 Boîtes réutilisables, matériaux d'emballage et d'expédition

L'utilisation de boîtes réutilisables mises à disposition par DPD se fait aux tarifs et conditions publiés sur le site web de DPD. L'utilisation de palettes, de chariots grillagés et d'autres conteneurs spéciaux requiert un accord séparé.

L'expéditeur, resp. le destinataire, devra restituer à DPD dès la fin de la relation contractuelle tous les matériaux d'emballage et d'expédition mis à disposition par DPD. En cas de retard, DPD est en droit d'exiger du partenaire contractuel une pénalité égale au double de la valeur du matériel retenu par le partenaire contractuel ou le client. D'autres prétentions en dommages-intérêts restent réservées.

4.6 Exclusions de transport

En l'absence d'un accord particulier conclu entre les parties, les envois suivants sont en principe exclus du transport:

- Tous les colis dont les dimensions sont supérieures ou inférieures à celles prescrites ou qui ne respectent pas les exigences en matière d'emballage conformément au chiffre 4.4;
- Les colis groupés qui combinent deux ou plusieurs colis et ne sont marqués que d'une étiquette code barres; en exception à cette règle, il est possible de transporter deux colis lorsque ceux-ci sont de taille identique (surface) et sont attachés ensemble à l'aide d'une bande de cerclage en plastique et lorsque l'un des colis est doté de l'étiquette colis et l'autre de l'adresse du destinataire;
- Argent, papiers-valeurs, carte bancaires, de crédit ou de téléphone et autres certificats de valeur comparables;
- Les marchandises qui dépassent la limitation de responsabilité quant au montant (voir ch. 6.2);
- Les colis susceptibles de provoquer des lésions corporelles ou des dommages matériels;
- Les denrées facilement périssables, notamment les denrées alimentaires; les animaux morts ou vivants; les échantillons d'analyses médicales ou biologiques; les déchets médicaux, les dépouilles mortelles, parties du corps ou organes animaux ou humains;
- Les colis dont le contenu, le transport ou l'aspect extérieur est contraire aux dispositions légales;
- Les armes à feu et parties d'armes à feu selon la définition de la Loi suisse sur les armes (LArm);
- Les médicaments;
- Toutes les marchandises sensibles aux radiations susceptibles d'être endommagées par la radioscopie, notamment par les rayons X, lors des contrôles de sécurité;
- Les colis contenant des batteries puissantes, par exemple pour les véhicules à moteur et les bateaux;
- Les marchandises dangereuses au sens de l'ADR, sauf si celles-ci:
 - sont exemptées des dispositions de l'ADR par une disposition spéciale (chapitre 3.3 de l'ADR à l'exception des dispositions spéciales 319, 598 et 658);
 - sont des marchandises dangereuses emballées et étiquetées en quantités limitées (LQ) au sens du chapitre 3.4 de l'ADR ou en quantités exceptées (EQ) au sens du chapitre 3.5 de l'ADR;
 - sont une matière utilisée à des fins de réfrigération ou de conditionnement au sens du chapitre 5.5.3 de l'ADR.

- Des marchandises pour lesquelles des informations supplémentaires quant au contenu ou à la valeur des marchandises doivent être obtenues auprès du partenaire contractuel, du client, de l'expéditeur ou du destinataire en raison d'obligations légales;
- Les colis, lorsque le pays de transit ou de destination est soumis à des embargos ou sanctions nationales ou internationales;
- Les matières radioactives (exceptées) ou leur emballage vide, y compris dans les dispositifs médicaux;
- Les déchets spéciaux définis selon l'Ordonnance suisse sur les mouvements de déchets et les autres déchets soumis à contrôle, pas même en cas exceptionnels selon l'annexe 1 OrmD;
- Les marchandises provenant d'expéditeurs qui se sont montrés peu coopératifs par le passé ou se montrent peu coopératifs à leur collecte;
- Les marchandises destinées à un destinataire qui s'est montré peu coopératif par le passé.

Lorsqu'un colis contient aussi bien des marchandises qui tombent sous le coup d'une exclusion de transport que des marchandises libres de transport, le colis dans son ensemble est néanmoins soumis à l'exclusion de transport.

4.6.1 Procédure en cas d'exclusions de transport

L'expéditeur est tenu de vérifier, avant la remise du colis, si des exclusions de transport au sens du chiffre 4.6 s'appliquent. En principe, DPD ne contrôle pas l'existence d'une exclusion de transport, elle est toutefois en droit de le faire à tout moment dans le cadre de l'ouverture d'un colis au sens du chiffre 3.1.3.

DPD statue définitivement sur la présence ou non d'une exclusion de transport.

La prise en charge de marchandises exclues au sens du chiffre 4.6 ne constitue pas une renonciation par DPD à l'exclusion de transport.

Lorsque DPD prend connaissance d'une exclusion de transport selon le chiffre 4.6, DPD est en droit de refuser le transport (ultérieur) ou de prendre d'autres mesures appropriées à l'évitement d'un danger. En présence de motifs entraînant un refus de transport (ultérieur), DPD en informe l'expéditeur en conséquence. Celui-ci est tenu de retirer immédiatement le colis auprès de DPD à ses propres frais. Si l'expéditeur ne récupère pas la marchandise dans un délai de 3 jours ouvrés, le chiffre 3.2.4 s'applique.

5. PRIX, PAIEMENT ET SURETÉS

5.1 Principes

Les parties conviennent par écrit des prix des prestations.

Les informations liées au colis et nécessaires à la détermination du prix, fournies par le partenaire contractuel (poids, dimensions ou autres paramètres mesurables du colis) constituent la base de facturation. Si un examen par DPD des informations déterminantes en matière de prix entraîne une augmentation du prix conformément à l'offre, les indications mesurées par DPD font foi pour la facturation. En l'absence d'un accord individuel pour ce genre de colis, la liste standard des tarifs de DPD s'applique.

5.2 Frais annexes / suppléments

DPD est en droit de facturer au partenaire contractuel des frais annexes, resp. des suppléments (par exemple supplément carburant, supplément de sécurité, supplément en cas d'emballage ou de marquage manquant ou insuffisant du colis). DPD peut en outre facturer un supplément pour les envois qui occasionnent des efforts de traitement supplémentaires (p.ex. données incomplètes ou erronées).

5.3 Ajustement des tarifs en cas de nouvelles circonstances

En cas d'augmentation substantielle du prix des carburants ou des taxes (notamment de la redevance sur le trafic des poids lourds liée aux prestations, LRPL) ou d'autres faux frais ou encore en cas d'introduction de nouvelles taxes et redevances ainsi qu'en cas de fluctuations des cours de change de plus de +/- 5% par rapport à la date de conclusion du contrat, resp. du dernier ajustement, DPD est en droit d'adapter le montant des tarifs convenus et des frais annexes / suppléments en respectant un préavis de 30 jours.

DPD se réserve le droit, en cas d'écarts substantiels des informations déterminantes au calcul du prix (p.ex. profil du colis), de procéder à une modification des prix et de l'offre avec un préavis de 30 jours.

5.4 Impôts, taxes et redevances

Les impôts, taxes et autres redevances et dépenses incombent au partenaire contractuel, client, destinataire et à l'expéditeur qui doivent les rembourser à DPD.

5.5 Délai de paiement

DPD facture périodiquement ses prestations au partenaire contractuel. Les factures doivent être payées dans les 10 jours.

5.6 Retard et recouvrement

Le partenaire contractuel accuse un retard de paiement sans autre rappel 30 jours après l'envoi de la facture. Lorsque le partenaire contractuel accuse un retard de paiement, des intérêts moratoires de 7% par an sont dus.

DPD se réserve le droit de céder à une société chargée du recouvrement les montants impayés des factures.

5.7 Avances et sûretés

DPD est en droit d'exiger une sûreté appropriée en échange de la fourniture de ses prestations (p.ex. paiement anticipé), notamment lorsque:

- le partenaire contractuel a son siège social à l'étranger ou le transfère à l'étranger;
- il existe un doute quant à la solvabilité du partenaire contractuel;
- le partenaire contractuel ne respecte pas les délais de paiement;
- DPD a déjà subi des pertes dues au partenaire contractuel.

Si aucun paiement anticipé, ou qu'aucune sûreté n'est fournie, DPD a le droit de résilier le contrat de prestation de services et/ou de stopper immédiatement et sans avis préalable la collecte et le transport de colis (arrêt de collecte). Si l'arrêt de collecte est levé, DPD se réserve le droit de facturer une indemnité de frais de 100 CHF.

5.8 Droit de rétention

DPD dispose d'un droit de rétention sur les marchandises remises à DPD ou reçues d'une autre manière par celle-ci et sur le solde de toutes les transactions commerciales avec le partenaire contractuel pour les créances échues ainsi que pour celles non encore échues, dans la mesure où la loi le permet, dues par le partenaire contractuel. DPD peut, après expiration d'un délai qu'elle aura fixé avec menace de réalisation, utiliser au mieux les marchandises ou valeurs en question de gré à gré. Le partenaire contractuel informe ses clients dudit droit de rétention accordé.

Le partenaire contractuel n'est pas autorisé à faire valoir un droit de rétention envers DPD.

6. RESPONSABILITÉ DE DPD

6.1 Principes généraux de responsabilité

DPD répond d'une exécution soignée du mandat confié.

La responsabilité est limitée conformément au chiffre 6.2 et exclue dans les cas mentionnés au chiffre 6.3.

6.2 Limitation de responsabilité quant au montant

La responsabilité de DPD correspond au maximum à la valeur de la marchandise en question (frais de fabrication ou prix d'achat, selon le niveau commercial) au moment de l'expédition, majoré des frais de service ou de la valeur douanière déclarée à de DPD. Selon le mode d'expédition choisi, d'autres limites de responsabilité s'appliquent en outre conformément à l'offre contractuelle.

La limite de responsabilité applicable la plus basse (valeur marchande, valeur douanière déclarée à DPD ou limite maximale de responsabilité, selon le mode d'expédition) fait toujours foi.

La responsabilité en cas de dépassement des délais de livraison dans le cadre du service DPD EXPRESS à délais définis et de l'Option Garantie se limite à la somme que le partenaire contractuel a versée en contrepartie de la prestation supplémentaire Express resp. Garantie.

6.3 Exclusions particulières de responsabilité

La responsabilité de DPD n'est pas engagée dans les cas suivants:

- Colis non saisis dans le dépôt de DPD (enregistrement dans le réseau);
- Lorsque l'expéditeur n'est pas en mesure de prouver que le dommage ou la perte partielle a eu lieu pendant le transport et existait à la réception du colis par le destinataire;
- Pertes de recettes, manques à gagner, pertes de marchés, réputation ou clients, perte de profit ou de chances, et ce même si DPD savait que de tels dommages ou pertes étaient susceptibles de se produire, ou encore pertes ou dommages consécutifs ou collatéraux concrets, indirects;
- Denrées périssables;

- Marchandises facilement endommageables ou nécessitant une protection particulière contre les effets de vibrations, de la chaleur ou du froid ainsi que des fluctuations de températures ou de l'humidité;
- En présence d'une exclusion de transport visée au chiffre 4.6;
- Colis qui ne répondent pas aux autres conditions de transport de DPD (entre autres prescriptions d'emballage, d'étiquetage, etc.);
- Non-respect par l'expéditeur de l'obligation de marquage citée au chiffre 4.3;
- Lorsqu'un dommage est causé par des circonstances que ni DPD, ni ses sous-traitants ne pouvaient éviter et dont ils ne pouvaient prévenir les conséquences;
- Ouverture d'un colis conformément au chiffre 3.1.3;
- Colis pour lesquels il existe une autre couverture d'assurance;
- Force majeure (catastrophes naturelles, fermetures de frontières, actes de guerre, confiscations par les autorités, grèves, pandémies, épidémies, etc.);
- Dommage causé par des actions ou omissions du partenaire contractuel, du client, de l'expéditeur ou du destinataire du colis ou par un auxiliaire de ces personnes. Ceci inclut également les dommages survenant suite à un emballage inapproprié, ou les dommages faisant suite à un défaut de fabrication ou de matériau sur les marchandises transportées;
- Abus du nom d'utilisateur et des mots de passe de la part du partenaire contractuel ou du client;
- Communication incorrecte ou incomplète des données par le partenaire contractuel, le client, l'expéditeur ou le destinataire.

6.4 Assurance complémentaire

Avant la remise du colis, l'expéditeur peut souscrire une assurance complémentaire progressive à concurrence de CHF 5 000 par colis.

Si une telle assurance complémentaire est conclue, l'exclusion de transport selon le chiffre 4.6, point 4, ne s'applique plus. La somme assurée constitue alors la limitation de responsabilité quant au montant en lieu et place du chiffre 6.2.

6.5 Responsabilité en cas d'exécution par un tiers

DPD peut fournir elle-même ses prestations ou les confier à des tiers. En cas de recours à des sous-traitants (transporteurs, expéditeurs, agents de douanes, entrepositaires, etc.), DPD n'est responsable que du soin apporté au choix de ces derniers et aux instructions qui leur sont données. Le partenaire contractuel, client ou expéditeur ne peut exiger la divulgation de l'identité des tiers mandatés.

6.6 Procédure en cas de dommages, avis de défauts et pertes

Il incombe au partenaire contractuel de faire en sorte que:

- les dommages sur le contenu du colis visibles de l'extérieur (endommagement et pertes partielles) soient signalés à DPD immédiatement lors de la livraison;
- les dommages non visibles de l'extérieur (vices cachés) soient signalés à DPD par écrit dans un délai de 7 jours civils après la livraison.
- en cas de pertes partielles et de vices cachés, la marchandise concernée soit conservée dans son emballage d'origine pendant 14 jours après le signalement à DPD. DPD pourra examiner la marchandise endommagée et l'emballage et devra être informée avant de détruire une telle marchandise ou l'emballage, ou d'en disposer. Les pertes ou suspicions de pertes doivent être signalées à DPD par écrit dans un délai de 30 jours après la remise du colis.

Il y a perte en présence d'un signalement de perte et lorsque le colis n'est pas distribué dans un délai de deux mois après sa prise en charge par DPD. DPD examine individuellement chaque cas de perte et décide de la procédure à suivre.

7. RESPONSABILITÉ DU PARTENAIRE CONTRACTUEL ET DE L'EXPÉDITEUR

Le partenaire contractuel, le client et l'expéditeur répondent solidairement vis-à-vis de DPD de tout dommage pécuniaire, matériel ou corporel direct ou indirect survenu suite au non-respect par le partenaire contractuel ou l'expéditeur des CG ou d'autres accords (entre autres en raison d'un transport d'objets qui tombent sous le coup d'une exclusion de transport, d'un emballage et/ou d'un marquage défectueux, en cas de non-respect de l'obligation de déclarer les marchandises dangereuses, etc.). La présente liste ne revêt aucun caractère exhaustif.

8. DISPOSITIONS PARTICULIÈRES POUR LES TRANSPORTS INTERNATIONAUX

8.1 Droit applicable pour les envois à l'étranger

Dans la mesure où elles sont applicables, les dispositions des accords internationaux suivants s'appliquent aux prestations transfrontalières:

- Convention relative au contrat de transport international de marchandises par route («CMR»);
- Accord européen relatif au transport international des marchandises dangereuses par route («ADR»);
- Convention pour l'unification de certaines règles relatives au transport aérien international («Convention de Montréal») et Convention relative au transport aérien international («Convention de Varsovie»);
- Autres dispositions conformément aux lois des pays de destination et de transit (lois sur les douanes, dispositions et lois spécifiques propres aux pays).

8.2 Exclusions de transport pour les envois à l'étranger

Les exclusions de transport suivantes s'appliquent aux transports internationaux, en complément des exclusions visées au chiffre 4.6:

- Les colis qui ne répondent pas aux exigences des conventions internationales et des dispositions légales des pays d'expédition, de transit ou de destination, qui nécessitent des autorisations ou documents d'accompagnement spéciaux (importation, entreposage, transit ou exportation);
- Les marchandises pour lesquelles une déclaration de valeur au sens de l'art. 24 CMR ou la déclaration d'intérêt spécial à la livraison au sens de l'art. 26 al. 1 CMR est nécessaire;
- Les marchandises pour lesquelles une déclaration de valeur ou une déclaration d'intérêt spécial à la livraison au sens de l'art. 22 de la Convention de Varsovie / art. 22 de la Convention de Montréal est nécessaire;
- Les envois d'un expéditeur ou destinataire qui est mentionné sur l'une des listes de sanctions nationales ou internationales;
- Les colis, lorsque le pays de transit ou de destination est soumis à des embargos ou sanctions nationales ou internationales;
- Les marchandises visées par l'Ordonnance sur le matériel de guerre RS 514.511, par l'Ordonnance sur le contrôle des biens RS 946.202.1, par l'Ordonnance sur le contrôle des produits chimiques RS 946.202.21, par l'Ordonnance sur l'exportation et le courtage de biens destinés à la surveillance d'Internet et des communications mobiles ou encore par l'Ordonnance sur l'application de garanties RS 732.12;
- Les marchandises qui sont soumises aux obligations d'autorisation des réglementations américaines de contrôle à l'exportation (Export Administration Regulations / EAR 15 CFR §§730-774) ou à la réglementation américaine sur les transferts d'armes au niveau international (International Traffic in Arms Regulation / ITAR 22 CFR §§120-130);
- Les marchandises qui, à la discrétion de DPD, vont à l'encontre d'exigences de sécurité ou de dispositions légales;
- Les marchandises dangereuses en général, même en quantités LQ. Les marchandises dangereuses en quantités LQ sont autorisées dans les pays désignés dans le Guide d'expédition (la version actuelle du Guide d'expédition est consultable sur le site web de DPD).

8.3 Obligations de déclarer de l'expéditeur

L'expéditeur est tenu de faire en sorte que DPD obtienne en temps voulu toutes les indications nécessaires à une exécution correcte du mandat ainsi que les informations concernant les marchandises réglementées (par ex. marchandises dangereuses, faune CITES, flore CITES, double usage, matériel militaire, transfert de biens culturels, COV et substances similaires; armes et munitions, parties et accessoires d'armes et de munitions, etc.). Si ces marchandises requièrent un traitement spécial, les informations et documents correspondants devront être fournis proactivement et, le cas échéant, sont indiqués dans les documents nécessaires au transport et à l'exportation.

Le texte contenu dans les documents joints au mandat ne fait pas partie du mandat sauf si l'expéditeur le désigne expressément comme partie intégrante du mandat.

Le partenaire contractuel est tenu de garantir que l'expéditeur appose à l'extérieur de l'emballage les marquages prévus par la loi (p.ex. marquage LQ).

8.4 Dédouanement, représentation en douanes

À la prise en charge du colis à l'étranger ou pour l'étranger par DPD ou un sous-traitant, l'expéditeur charge DPD d'exécuter toutes les formalités douanières nécessaires. DPD peut également agir en qualité de fournisseur d'autres prestations douanières en rapport direct, indirect ou sans rapport aucun avec un transport de DPD.

DPD ou les sous-traitants (p.ex. des agents de douane) effectuent toutes les déclarations douanières nécessaires (exportation, importation, transit, etc.) uniquement au nom et pour le compte de l'expéditeur. L'expéditeur est tenu d'informer en conséquence l'importateur ou l'exportateur de la marchandise.

L'expéditeur est tenu de mettre à disposition tous les documents et données nécessaires à une déclaration en douanes correcte et complète auprès des

bureau des douanes du pays d'exportation ainsi que du pays d'importation. Pour les expéditions internationales de colis, tous les documents doivent être attachés à l'extérieur du colis et toutes les instructions de dédouanement nécessaires doivent être obtenues auprès des services douaniers concernés.

Il incombe à l'expéditeur de s'assurer que DPD soit en possession de toutes les informations requises pour les déclarations douanières figurant sur la facture (p.ex. numéro du tarif douanier, origine, preuve documentaire de l'origine, valeurs marchandes, facture commerciale, poids, évt. code ECCN, information de l'importateur et de l'exportateur, numéros de TVA, numéros de TVA intracommunautaire, représentants fiscaux, etc.). DPD devra notamment être informée par écrit et en temps voulu dans les cas où la marchandise ne doit pas être mise en libre circulation dans le pays de destination. DPD ne pourra être tenue responsable en cas d'indications manquantes. Dans de tels cas, l'expéditeur s'engage à rembourser à DPD tous les frais de clarification et autres frais encourus par DPD dans le cadre de ce service.

DPD ou les sous-traitants ne sont pas responsables du perception incorrecte de frets, impôts, droits de douane, taxes, etc.

DPD ou les sous-traitants ne sont pas tenus d'avancer les frets, droits de douane, taxes, etc. DPD peut exiger de l'expéditeur des avances dans la devise correspondante. Si DPD procède à une avance, une commission anticipée est due (www.dpd.ch) et les pertes de change avérées devront être remboursées.

Sur présentation des justificatifs correspondants, l'expéditeur est tenu de payer immédiatement les frais complémentaires pour les frets, droits de douane, taxes, etc. sous facturés initialement. DPD ou ses sous-traitants sont quant à eux tenus de rembourser sans délai à l'ayant droit tout montant de frets, d'impôts, de droits de douane, de taxe, etc. initialement prélevés en trop.

La responsabilité de l'expéditeur est engagée si DPD est instruite par l'expéditeur de prélever les droits de douane, taxes, etc. auprès de l'importateur de la marchandise ou d'un tiers, et si la personne concernée n'est pas en mesure ou n'est pas disposée à payer ladite créance de DPD ou du sous-traitant. L'expéditeur informe le destinataire de la perception de ces droits de douane et taxes.

DPD ne peut proposer l'expédition de colis internationaux (suivant le pays de destination et le régime douanier) qu'en accord avec quatre Incoterms: (1.) DAP Cleared, (2.) DAP, (3.) DDP incl. Duties, excl. VAT, (4.) DDP incl. Duties and VAT. L'expéditeur peut uniquement utiliser l'Incoterm DDP incl. Duties and VAT pour le régime douanier «EU-Clearance» 4200. Dans le cas où l'expéditeur ne spécifie pas d'Incoterms dans les documents, DPD utilise l'Incoterm «DAP Cleared» pour le régime douanier «Direct-Clearance» 4000, et les taxes d'importation sont facturées en conséquence.

Lorsqu'un dédouanement s'avère impossible, DPD est en droit de procéder au retour du colis à l'expéditeur après un délai de 14 jours civils sans obtenir au préalable d'instructions de l'expéditeur. L'expéditeur devra alors rembourser à DPD tous les frais et dépenses encourus par DPD pour le retour du colis. Le partenaire contractuel est tenu d'informer ses clients des obligations mentionnées ci-dessus et répond des conséquences d'un non-respect desdites obligations par ses clients.

8.5 Responsabilité et limitations de responsabilité pour les envois à l'étranger

Pour les transports internationaux, la responsabilité et les limitations de responsabilité sont régies par les dispositions des conventions internationales telles que CMR, la Convention de Montréal ou la Convention de Varsovie. Toute augmentation des montants maximaux conformément à l'art. 24 CMR, ainsi que tout intérêt spécial à la livraison conformément à l'art. 26 CMR, tout comme à l'art. 22 Convention de Montréal / art. 22 Convention de Varsovie, doivent être convenus dans le contrat.

Toute responsabilité de DPD quant à des prestations de dédouanement et des représentations en douanes est exclue. Si DPD est tenue responsable par les autorités douanières d'une infraction douanière, l'expéditeur devra indemniser intégralement DPD dans le cadre de la procédure correspondante.

9. CONNEXION AUX SYSTÈMES DE DPD

9.1 Objet

DPD met différents systèmes à disposition («systèmes DPD») pour l'impression des étiquettes code barres par l'expéditeur ainsi que le suivi des envois. Ceux-ci peuvent prendre la forme de plateformes en ligne, de solutions clients, de services web ou de solutions propres avec transfert des données via SFTP. En l'absence d'un accord particulier relatif à l'utilisation des systèmes DPD, les conditions suivantes s'appliquent:

9.2 Utilisation

Les partenaires contractuels, client ou expéditeurs qui utilisent les systèmes DPD sont responsables de la maintenance des systèmes DPD (p.ex. mises à jour des applications client, mise à jour des itinéraires, etc.).

Les partenaires contractuels, clients ou expéditeurs sont tenus de contrôler la plausibilité et la conformité des étiquettes code barres créées à l'aide des systèmes DPD avant de remettre l'envoi à DPD.

Si le partenaire contractuel, client ou expéditeur gère lui-même les numéros d'étiquettes (code barres), celui-ci est responsable du numérotage correct. Les dommages ou frais supplémentaires entraînés par une surimpression ou par la répétition de numéros d'étiquettes code barres au sein d'une période de 6 mois seront facturés au partenaire contractuel.

9.3 Disponibilité

DPD s'efforce d'offrir l'accès aux systèmes DPD 24 heures sur 24, 7 jours sur 7 et 365 jours par an. DPD ne peut toutefois garantir la disponibilité intégrale des systèmes DPD. Des limitations d'utilisation des systèmes DPD peuvent notamment survenir en cas de forte utilisation, de maintenance ou de dérangements.

DPD s'efforcera d'annoncer en temps voulu toute mesure prévisible susceptible d'entraîner une restriction de la fonctionnalité ou un arrêt temporaire des systèmes DPD et, dans la mesure du possible, d'effectuer ces mesures en dehors des heures habituelles de travail (8 - 17 heures) ou le week-end.

9.4 Responsabilité

DPD répond des dommages découlant directement de l'utilisation des systèmes DPD et exclusivement lorsque DPD a causé lesdits dommages par négligence grave ou intentionnellement. Toute responsabilité est entièrement exclue dans tous les autres cas.

9.5 Retrait du droit d'utilisation des systèmes DPD et effet de la résiliation

DPD peut retirer sans délai au partenaire contractuel, client ou expéditeur le droit d'utilisation des systèmes DPD et bloquer tout compte éventuel du partenaire contractuel, client ou expéditeur lorsque le partenaire contractuel, client ou expéditeur accuse un retard de paiement vis-à-vis de DPD.

Toute utilisation des systèmes DPD est interdite une fois la relation contractuelle avec DPD terminée. DPD bloquera immédiatement le compte du partenaire contractuel, client ou expéditeur sur les plateformes en ligne, services web et SFTP. En cas d'utilisation d'une solution client, la série de numéros du partenaire contractuel, client ou expéditeur sera supprimée. Le partenaire contractuel, client ou expéditeur est tenu de procéder à une désinstallation dans un délai de 5 jours à compter de la dissolution du contrat avec DPD. Toute utilisation des étiquettes code barres de DPD après la fin du contrat est interdite.

10. DISPOSITIONS FINALES

10.1 Protection des données

Le partenaire contractuel, les clients ainsi que les expéditeurs déclarent accepter que leurs données personnelles (nom, adresses, branches, volumes) fassent l'objet d'un traitement par DPD dans le cadre de l'exécution d'obligations contractuelles et légales (par ex. planification des itinéraires) et à des fins commerciales (marketing, statistiques, etc.). Ceci comprend entre autres la vérification de toutes les données personnelles avec la liste SDN (Specially Designated Nationals and Blocked Persons List). Pour ce faire, les données personnelles seront téléchargées dans l'outil de contrôle SDN de DPD afin de s'assurer que le partenaire contractuel, les clients ainsi que les expéditeurs ne figurent pas sur la liste SDN ou sur une liste des Nations-Unies ou sur une autre liste nationale ou internationale comparable. Le traitement des données personnelles est toujours effectué conformément à la «Politique de confidentialité Expédition des colis» de DPD qui fait partie intégrante des présentes CG (www.dpd.ch).

Il incombe au partenaire contractuel d'obtenir une déclaration de consentement juridiquement suffisante de ses clients.

10.2 Confidentialité

Les parties s'assurent mutuellement que toutes les informations dont elles ont connaissance dans le cadre de la relation contractuelle doivent être traitées confidentiellement.

Les prix convenus entre les parties demeurent confidentiels vis-à-vis des tiers non concernés. L'obligation de confidentialité s'applique pendant l'intégralité de la relation contractuelle et perdure 2 ans après la fin du contrat.

Toute violation de la clause de confidentialité précitée entraîne le versement par le partenaire contractuel d'une peine conventionnelle à hauteur de 10% du chiffre d'affaires réalisé par DPD avec le partenaire contractuel durant les 12 derniers mois. L'invocation des dommages-intérêts supplémentaires reste réservée. Le paiement de la peine conventionnelle n'exempte pas du respect de la clause de confidentialité.

10.3 Interdiction de cession

Sans l'accord de DPD, le partenaire contractuel n'est pas en droit de céder des droits et obligations issus du présent contrat à des tiers et/ou de transférer la relation contractuelle à un tiers.

10.4 Compensation

La compensation de toute créance avec des contre-prétentions de l'autre co-contractant requiert l'accord écrit préalable des cocontractants.

10.5 Prescription

Toutes les prétentions du partenaire contractuel se prescrivent par un an dans les limites légales. Le délai de prescription court à partir de la date de livraison du colis ou, en cas de perte, à partir de la date à laquelle la livraison aurait dû avoir lieu. Pour les autres prestations, le délai de prescription court à partir du jour où la prestation a été fournie ou aurait dû être fournie.

Pour les transports internationaux, la prescription est régie par les dispositions des conventions internationales telles que CMR, la Convention de Montréal ou la Convention de Varsovie.

10.6 Langue de rédaction

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

10.7 Accords divergents, exigence de la forme écrite

Tout accord divergent des CG requiert la forme écrite.

10.8 Modification des CG

DPD se réserve le droit de modifier les CG à tout moment. Les modifications ou avenants ultérieurs aux présentes CG deviennent partie intégrante du contrat lorsque le partenaire contractuel ne s'oppose pas aux dispositions nouvelles ou modifiées dans un délai de 30 jours après en avoir pris connaissance. La version actuelle des CG est disponible sur www.dpd.com/ch/home.

10.9 Lieu d'exécution

Le lieu d'exécution est Buchs, dans le canton de Zurich, en Suisse.

10.10 Droit applicable et for

Le droit matériel suisse s'applique à la relation contractuelle entre les parties. Le for exclusif est Buchs ZH.

10.11 Procédure de conciliation

En cas de litige entre le partenaire contractuel et DPD, chacune des parties peut faire appel à l'organe de conciliation pour régler le litige, conformément à l'art. 29 de la Loi sur la poste. Le règlement de procédure de l'organe de conciliation s'applique. Si les parties ne parviennent pas à s'entendre sur une solution négociée, l'organe de conciliation soumet une proposition de conciliation. Les parties ne sont pas tenues par la décision de conciliation. La requête de conciliation n'empêche pas une action civile et ne remplace pas non plus une procédure de conciliation au sens du code de procédure civile. On trouvera de plus amples informations sur www.ombud-postcom.ch.