



DPD France

Conditions Générales de Vente



CONDITIONS GENERALES DE VENTE DPD France APPLICABLES AU 01/03/2022

PREAMBULE

DPD France SAS (capital social : 18 500 000 € - siège social : 11-13 rue René Jacques – 92130 Issy-Les-Moulineaux - 444 420 830 RCS Nanterre), ci – après désignée «**DPD**», est spécialisée dans le transport rapide de colis de moins de 30 kilogrammes en France et à l'international pour le compte de ses clients professionnels et de leurs clients destinataires professionnels ou consommateurs.

Outre les informations disponibles sur le site institutionnel de DPD France (www.dpd.fr), les informations suivantes sont communiquées conformément aux dispositions de l'article L.111-2 du Code de la consommation :

DPD France est enregistrée sur la liste des entreprises inscrites aux registres marchands et commissionnaires.

A ce titre, DPD France détient :

- o un certificat d'inscription au registre des commissionnaires de transport commissionnaire ;
- o une licence pour le transport intérieur de marchandises par route pour compte d'autrui n°2015/11/0002095 ;
- o une licence pour le transport communautaire de marchandises par route pour compte d'autrui n°2015/11/0002093 ;

délivrés par la Direction Régionale et Interdépartementale de l'Équipement et de l'Aménagement d'Île-de-France (DRIEA-IDF), dont les coordonnées sont les suivantes : DRIEA/SST/DRTR, 21-23 rue Miollis - 75732 PARIS Cedex 15 - Fax : 01 40 61 81 61

DPD France est assujettie à la taxe sur la valeur ajoutée et identifiée par un numéro individuel en application de l'article 286 ter du code général des impôts : TVA intracommunautaire FR24 444 420 830.

DPD France est également titulaire des certifications :

- Opérateur Économique Agréé (« OEA ») – Sécurité et sûreté n° FR00001230 délivrée par l'administration des douanes ;
- CERTIPHARM délivrée par CERTIPHARM
- ISO 14001 : 2021 délivrée par l'AFNOR
- ISO 9001 : 2021 délivrée par l'AFNOR

ARTICLE 1. OBJET

Les présentes conditions générales de vente ont pour objet de définir les engagements réciproques de DPD et de son client (ci-après dénommé le «**Client**»), ci-après désignés collectivement les «**Parties**», au titre des prestations de transport et de livraison-ramasse effectuées par DPD (ci-après les «**Prestations**»).

Les présentes conditions générales se réfèrent aux dispositions du Code des transports, au décret n°2017-461 du 31 mars 2017 portant approbation du contrat type applicable aux transports publics routiers de marchandises pour les opérations de transport effectuées sur le territoire national et pour les opérations de transport à l'international, à la Convention relative au contrat de transport international de Marchandises par Route (CMR) du 19 mai 1956 et aux conventions de Varsovie du 12 octobre 1929 et de Montréal du 28 mai 1999.

ARTICLE 2. CHAMP D'APPLICATION

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

Les destinations desservies par DPD et les spécificités des produits et services proposés par DPD sont présentées sur le site www.dpd.fr.

Les produits et services visés par les présentes conditions générales de vente sont :

- o DPD CLASSIC (Produit dédié à la livraison de colis aux professionnels en France) ;
- o DPD CLASSIC Europe (Produit dédié à la livraison de colis en Europe) régi par priorité par les *Conditions Générales du Prestataire de Services relatives aux Services « Classic Europe »* et « Relais » disponibles sous www.dpd.fr
- o Collection Request (Enlèvements de colis réguliers ou occasionnels chez un tiers sur demande) sur option des offres DPD CLASSIC et DPD CLASSIC Europe ;
- o DPD CLASSIC Intercontinental (Produit dédié à la livraison de colis à l'international) ;
- o DPD Médical (Produit dédié à la livraison de colis aux professionnels du secteur de la santé – certifié CERTIPHARM) également régi par les conditions particulières relatives au transport de médicament,
- o DPD Chéquier (Solution d'envois prépayés) en France métropolitaine et Europe ;
- o DPD Bouteilles (Produit dédié à la livraison de colis avec emballage spécifique adapté)
- o DPD Relais (Produit de livraison de colis hors-domicile en Relais Pickup)
- o Predict (Service interactif de livraison à domicile sur rendez-vous avec un créneau de livraison) ;
- o DPD Retour (Produit de retour de marchandises via les Relais Pickup)
- o Edition by DPD (Solution dédiée aux éditeurs de livres).

Outre son réseau de transport et de livraison à l'adresse des destinataires (DPD CLASSIC, Predict, DPD Médical, DPD Chéquier, Collection Request), dont les zones desservies sont disponibles sur www.dpd.fr, DPD propose, pour les services DPD Relais et DPD Retour, un réseau de transport et de livraison implanté en France métropolitaine, en Corse et dans les îles du littoral, à l'exclusion des collectivités d'outre-mer. Il est composé de commerces de proximité sélectionnés

par DPD ("Relais Pickup"). DPD se réserve la possibilité de faire évoluer à tout moment la liste des Relais Pickup, notamment disponible sur www.dpd.fr. DPD met à la disposition du Client et de ses clients destinataires, gratuitement (hors coûts de connexion et de communication de l'opérateur choisi, en vigueur au moment de la consultation) un système de remontée d'informations disponibles en ligne sur www.dpd.fr permettant au Client et à son destinataire de suivre l'acheminement de leurs colis jusqu'à leur livraison auprès du destinataire (ci-après dénommé «**tracing**»). Des remontées d'informations, d'alertes et de relances dédiées sont également disponibles sur options payantes.

ARTICLE 3. CONDITIONS D'ADMISSION DES ENVOIS

Le Client s'engage à respecter les présentes conditions d'admission et répond de toutes les conséquences dommageables du non-respect des présentes conditions par lui-même ou ses préposés.

3.1 Conditions préalables au transport

Toute commande doit faire l'objet d'un devis préalablement établi par DPD et accepté par le Client, ou d'un ordre écrit du Client dûment accepté par DPD. Dès acceptation des Parties, la commande vaudra contrat de transport (ci-après le «**Contrat**»).

Le Client est tenu de donner, en temps utile, les instructions nécessaires et précises pour l'exécution de la mission de DPD, aucune responsabilité ne pouvant être imputée à DPD en cas de déclarations ou documents erronés, incomplets ou fournis tardivement. Toute instruction particulière pour la livraison ou la ramasse, doit faire l'objet d'un ordre écrit et renouvelé pour chaque envoi et doit avoir été acceptée de manière expresse.

3.2 Informations préalables à la remise des colis

- Communication du ou des protocole(s) de sécurité du ou des site(s) d'expédition

Le Client s'engage à communiquer à DPD, au plus tard le premier jour de l'exécution des Prestations, le(s) protocole(s) de sécurité en vigueur sur son (ses) site(s) d'expédition et incluant le(s) plan(s) de circulation conformément aux dispositions légales (art. R.4515-4 et suiv. du Code du travail).

- Contenu et fiabilité de l'EDI communiqué préalablement à DPD

DPD propose différentes solutions d'étiquetage. Dès lors que la relation d'affaires entre DPD et le Client nécessite des échanges de données informatiques ("EDI"), le Client devra rendre son système informatique compatible avec celui de DPD.

Toute fourniture de matériel informatique et d'étiquetage au profit du Client fera l'objet d'une convention de mise à disposition de matériel informatique.

Le Client s'engage à envoyer à DPD chaque jour au plus tard avant la ramasse au plus tard à 17h00 par EDI un fichier reprenant l'ensemble des expéditions du jour.

Ce fichier comporte notamment impérativement :

- le nombre de colis et le numéro d'étiquette de chacun des colis remis constituant l'expédition ;
- l'ensemble des mentions exigées à l'Article 3.5.

Le Client s'assure que les informations EDI communiquées à DPD sont fiables. Dans le cas où la fiabilité de ces informations serait insuffisante, le Client s'engage à rechercher les causes techniques de ces écarts et à y remédier. A défaut, DPD sera en droit de renoncer à réaliser les prestations et pourra le cas échéant mettre fin au contrat sans préavis ni mise en demeure préalable.

- Annnonce du nombre exceptionnel de colis remis

DPD organise la prestation de transport et détermine le tarif notamment en fonction de la fréquence, du poids, du nombre et du volume de colis que le Client s'engage à expédier.

En cas de remise exceptionnelle d'un grand nombre de colis, le Client s'engage à avertir DPD dans les meilleurs délais permettant ainsi à DPD de mettre en place les moyens humains et matériels nécessaires au maintien de sa qualité de service et de transmettre le cas échéant une proposition tarifaire adaptée.

En cas d'absence de remise de colis ou de remises bien inférieures au nombre de colis auquel le Client s'est engagé, le Client s'engage à en avertir DPD au plus tard 48h00 avant l'heure de passage prévue. A défaut DPD est susceptible de facturer l'enlèvement sur la base du volume de colis sur lequel s'est engagé le Client.

3.3 Poids et Dimensions

Les colis confiés doivent correspondre à la NORME à savoir :

- Pour les transports routiers nationaux

Périmètre de base + hauteur = 3 mètres maximum, en précisant que la dimension la plus longue ne doit pas excéder 2 mètres.

Le poids unitaire maximal autorisé est de trente (30) kilogrammes.

- Pour les transports européens et internationaux par route ou par air

Périmètre de base + hauteur = 3 mètres maximum, en précisant que la dimension la plus longue ne doit pas excéder 1,75 mètres.

Le poids unitaire maximal autorisé est de trente (30) kilogrammes.

Pour la facturation des colis acheminés par avion, DPD retiendra le poids le plus élevé entre le poids volumétrique (longueur en cm X hauteur en cm X largeur en cm / 5000, soit 200 kg/m³) et le poids réel.

- Dispositions particulières aux colis DPD Relais et DPD Retour

Périmètre de base + hauteur = 2,5 mètres maximum, en précisant que la dimension la plus longue ne doit pas excéder 1 mètre.

Le poids unitaire maximal autorisé est de vingt (20) kilogrammes.

Sans préjudice des stipulations de l'Article 3.9 ci-après, tout colis remis à DPD et dont le poids est supérieur, selon la NORME applicable, à 20 kilogrammes ou à 30 kilogrammes supporte une pénalité forfaitaire fixée dans les conditions tarifaires.

Le poids, ou le poids volumétrique, de chaque colis pourra être contrôlé par DPD qui utilise un matériel de pesage électronique homologué. Toute erreur dans les indications de poids données par le Client lors de la remise des envois pourra faire l'objet d'une régularisation par DPD. Ces régularisations font foi et sont prises en compte pour la facturation de la Prestation.

Les données de pesage ou de calcul du poids volumétrique sont enregistrées et conservées à la disposition du Client durant une période de trois (3) mois. Toute contestation sur le poids retenu au-delà de cette période ne sera plus prise en compte en cas de réclamations.

3.4 Emballage - Conditionnement

Le Client s'engage à préparer ses expéditions dans un local sûr avec un personnel de confiance et s'assure que ces mêmes précautions sont respectées par son client destinataire.

Le Client est responsable de l'emballage de chaque colis. L'emballage doit être fermé, résistant, adapté au contenu (notamment quant à la forme, la nature et le poids) ainsi qu'aux exigences de transport et à l'exclusion expresse des emballages et/ou conditionnement en bois ou tout type de métal. Il doit pouvoir résister à plusieurs manipulations et supporter les secousses, les pressions et les chocs en cours de transport dus notamment à un traitement par machines.

Les colis peuvent être clos par tout moyen à la convenance de l'expéditeur, à l'exception des modes de fermeture dangereux susceptibles de blesser les personnes, de détériorer d'autres objets et/ou les machines de traitement. Toutefois, le moyen de fermeture ne doit pas pouvoir générer de blocage du système de tri de colis (ficelles, sangles, etc.).

Le Client s'assure que les objets contenus dans chaque colis sont bien callés pour éviter notamment tout écrasement et sont protégés entre eux.

En cas d'envoi multiple, les palettes d'un poids maximum de 500 kilogrammes (palette incluse) sont acceptées sous réserve de la validation préalable et écrite de DPD pour les besoins de l'enlèvement puis les colis seront dégroupés par DPD à la première rupture de charge.

En toute hypothèse, les colis réunis entre eux et cerclés sont interdits.

La constatation par DPD d'un emballage inadéquat présentant un risque d'accident corporel ou matériel fera l'objet, à la discrétion de DPD soit d'un refus de prise en charge, soit d'un supplément de facturation forfaitaire consécutif au reconditionnement effectué par DPD tel que prévu dans l'annexe tarifaire, et ce, sans préjudice de l'application des stipulations de l'article 3.9 ci-après notamment en cas de survenance d'un sinistre avéré.

3.5 Marquage - Etiquetage

Le Client s'engage à remettre à DPD des colis étiquetés. Ces étiquettes, proposées ou préalablement agréées par DPD, doivent impérativement être apposées sur une surface plane (étiquette ou code à barre non plié), le code barre doit être visible et bien imprimé.

Les étiquettes développées par le Client sont contrôlées par DPD préalablement à toute première prise en charge de colis.

DPD pourra apporter son support technique au Client pour le développement de ses étiquettes ainsi que l'approvisionnement en étiquettes vierges selon sa demande.

Le Client ne peut en aucun cas porter ou laisser porter sur l'étiquette ou le colis des mentions ou donner des consignes au transporteur ou au destinataire qui seraient en contradiction avec les présentes ou qui seraient de nature à perturber le processus d'acheminement ou de livraison du colis ou à déprécier, dévaloriser et/ou modifier l'image de la marque DPD ou de toute autre marque dont DPD serait titulaire.

- Mentions obligatoires devant figurer sur l'étiquette

Le Client doit impérativement renseigner sur l'étiquette du colis l'ensemble des informations exigées par DPD, notamment :

- le poids réel du colis ;
- le nom de l'expéditeur et l'adresse d'expédition ;
- le nom et prénom, la dénomination sociale du destinataire ;
- l'adresse postale exacte et complète du destinataire (code postal, code douane du pays, pays et toute information aidant à la livraison comme le code porte, le numéro de téléphone...), étant précisé que les adresses de destination correspondant à des boîtes postales ne peuvent être livrées par DPD ;

et, le cas échéant, selon le produit ou le service concerné :

- le numéro et l'adresse du Relais Pickup ;
- les options choisies pour chaque colis ;
- le n° de téléphone portable du destinataire et son adresse courriel permettant à DPD de l'aviser de l'arrivée de son colis.

Le Client assume l'entière responsabilité des mentions portées par ses soins sur les envois.

3.6 Colis hors normes ou non convoyables

Les colis dont le poids, les dimensions, l'emballage, le conditionnement, le marquage et/ou l'étiquetage ne correspondent pas aux conditions d'admission édictées aux présentes et/ou qui ne pourront être triés de manière automatique par les chaînes de tri DPD feront l'objet, à la discrétion de DPD, soit d'un supplément de facture forfaitaire fixé dans l'annexe tarifaire, soit d'un refus de prise en charge.

3.7 Contenu - Nature de la marchandise – Marchandises exclues

De manière générale, le Client s'engage à remettre à DPD des marchandises respectant l'ensemble des lois et règlements tant nationaux, qu'euro-péens et internationaux. A ce titre, le Client garantit ainsi DPD contre tout recours dont cette

dernière ferait l'objet pour non-respect des lois et règlements.

Le Client s'engage à ne pas expédier et à ne pas faire expédier par son client destinataire de marchandises qui, par leur nature ou leur conditionnement, seraient susceptibles de causer un dommage aux personnes, aux matériels, aux autres objets et en particulier toutes marchandises, ainsi que les objets dont l'importation ou la circulation est interdite, énumérées ci-après sans que cette liste ne soit limitative :

- Les bijoux, articles d'horlogerie composés même partiellement de métaux précieux, perles, pierres précieuses et semi-précieuses, orfèvrerie, monnaies, or, argent, platine et autres métaux précieux en lingot, en monnaie, brouille, en poudre, sous forme de cyanure ou de résidu, ou toute autre forme minérale, billets de banque, devises, actions, obligations, coupons, et de manière générale tout titre ou support permettant d'effectuer un paiement fongible, titres et valeurs de toutes espèces, y compris les chèques restaurant et les chèques cadeaux, les pièces de monnaies d'un quelconque état ;
- Les fourrures, objets d'art, de sculpture ou de peinture, antiquités, tableaux, objets de curiosité ou de collection, documents et échantillons dont la valeur marchande ou conventionnelle est sans commune mesure avec la valeur intrinsèque ;
- Les marchandises périssables devant être transportées sous température dirigée, les plants et plantes, fleurs et autres végétaux, les matières biologiques périssables (infectieuses ou non infectieuses), les animaux vivants ou morts, denrées et produits périssables (alimentaires ou non alimentaires), tout ou partie du corps humain, les urnes funéraires ;
- Les marchandises classées dangereuses par les conventions, lois ou règlements en vigueur et notamment celles répondant aux critères et prescriptions réglementaires de l'ADR (arrêté du 1^{er} juin 2001 modifié et ses amendements successifs) et de l'OACI-IATA, et généralement, tout produit pouvant présenter de graves atteintes pour la santé et/ou l'environnement, produit purulent et toutes les matières et objets dangereux divers ;
- Les déchets dangereux ou non ;
- Les armes (même démontées, même factices), munitions, matériel militaire et assimilé, littérature et matériel pornographique ou contraire à l'ordre public ;
- les produits stupéfiants ou psychotropes, les contrefaçons, tout produit soumis à accises en suspension de droits ;
- Le tabac, les alcools, vins et spiritueux (sauf lorsqu'ils sont transportés droits d'accises acquittés et dans des bouteilles emballées dans un emballage DPD Bouteilles ou un emballage expressément validé par DPD).

Par ailleurs, sont également exclus :

- Les bagages et/ou effets personnels ;
- Les réponses à appel d'offres ou dossiers de pré-qualification dans le cadre d'attribution de marché ;
- Les envois en port dû ou tout envoi contre remboursement.

Toutefois, à l'exception de colis concerné(s) par le service DPD Relais, certaines marchandises, en raison de leur nature spécifique, pourront être prises en charge par DPD sous réserve de la validation préalable et écrite d'un responsable dûment habilité par DPD, telles que :

- les produits de santé soumis aux Bonnes Pratiques de Distribution ou à toute autre réglementation spécifique ;
- à titre exceptionnel, certaines marchandises considérées comme dangereuses peuvent être prises en charge par DPD en quantité limitée.

Le Client est invité à se rapprocher de DPD pour toute demande de ce type.

La variation des conditions climatiques et de température, tant à la hausse qu'à la baisse, ne saurait engager la responsabilité de DPD, même en cas d'acceptation des marchandises par ses services.

DPD décline toute responsabilité en cas de perte, vol ou avarie des marchandises visées au présent article, sauf si un accord particulier préalable et exprès est intervenu entre les Parties.

DPD se réserve le droit d'inspecter le contenu de toute expédition sans que le Client puisse réclamer une quelconque indemnité de ce fait.

Le Client est informé que ses colis sont susceptibles de faire l'objet d'un contrôle aux rayons X.

3.8 Formalités douanières (destinations hors UE)

Pour les destinations hors UE, et sauf conditions particulières convenues entre les Parties, seuls les envois DAP ou e-DAP (INCOTERM 2011 - marchandises non déchargées, mises à disposition de l'acheteur dans le pays au lieu précisé dans le contrat – déchargement, dédouanement, import payés par le Client) sont pris en charge par DPD. Aucun colis ne peut être expédié sous le régime des exportations temporaires.

Le Client est seul responsable des produits non admis à l'importation dans les pays de destination. DPD agissant dans le cadre d'un mandat de représentation directe le Client reste également seul responsable de la transmission à DPD des documents nécessaires au bon accomplissement des formalités douanières conformément à la réglementation applicable.

Le Client supporte seul toutes conséquences financières résultant de déclarations ou documents erronés, incomplets, inapplicables ou fournis tardivement, ou de tout manquement aux dispositions du Code Général des Impôts pouvant entraîner pour DPD liquidation de droit, taxes supplémentaires ou amendes de l'administration concernée. En cas d'absence, d'irrégularité ou de retard des documents fournis, DPD est fondé à réclamer au Client la réparation de tout préjudice subi de ce fait.

Le Client garantit DPD de tous les frais, droits et taxes qui auraient dû être acquittés par le destinataire et en est solidairement responsable.

Les colis donnant lieu à un traitement pour permettre le contrôle à l'exportation au regard notamment de la réglementation applicable en matière d'embargo et/ou de

sanctions commerciales feront l'objet d'un supplément de facturation selon la tarification en vigueur.

3.9 Dispositions communes

La prise en charge par DPD d'un envoi n'équivaut pas à une garantie quant à la solidité et à la suffisance de conditionnement et de l'emballage, ni de son adaptation au contenu, que DPD ignore. La responsabilité de DPD ne saurait être engagée pour les conséquences d'une absence, insuffisance ou défectuosité du conditionnement, de l'emballage et/ou de l'étiquetage des colis et marchandises.

Le reconditionnement du colis pourra faire l'objet d'un supplément de facturation forfaitaire tel que prévu dans l'annexe tarifaire.

Le Client s'engage à informer DPD des particularités non apparentes de la marchandise quand elles sont susceptibles d'avoir des répercussions sur le déroulement du transport.

Le Client est seul tenu pour responsable des dommages qui pourraient être causés aux tiers et/ou à DPD et/ou ses préposés et/ou substitués par un emballage et/ou son contenu.

Les colis et marchandises confiés par le Client à DPD ainsi que leur emballage ne doivent pas constituer une cause de danger pour les salariés, locaux, matériels, engins et véhicules utilisés par DPD ou ses sous-traitants. Le Client sera ainsi tenu d'indemniser tout tiers ainsi que DPD, ses préposés et/ou substitués, de tout dommage direct et/ou indirect d'ordre financier, matériel et/ou immatériel, corporel et/ou incorporel, causés par les colis, marchandises et emballages concernées. Le Client garantit, sans aucune limitation, DPD de toutes les conséquences et de tous les recours pouvant être exercés de ce chef.

A défaut pour le Client de respecter les présentes conditions d'admission, le transport de ses colis se fera à ses propres risques et périls et DPD ne pourra nullement être tenue responsable de leur perte ou avarie et n'accordera donc aucune indemnité à quelque titre que ce soit.

DPD peut refuser ou suspendre le transport de tout colis qui, à son estime, ne se prêterait pas au transport, contreviendrait à la législation en vigueur ou présenterait des risques au niveau des intervenants du transport, de l'intégrité des autres envois et/ou des équipements.

Le Client est responsable des frais occasionnés par une telle suspension de transport, et de tout dommage occasionné par ce colis. En outre, le colis dangereux peut, à tout moment et en tout lieu, être détruit ou rendu inoffensif par DPD, aux frais du Client et sans aucune indemnité.

ARTICLE 4. EXECUTION DES PRESTATIONS

4.1 Voies et moyens utilisés

En sa qualité de commissionnaire de transport, DPD choisit librement les voies et moyens nécessaires pour la réalisation de l'opération de transport.

Les intermédiaires et sous-traitants choisis par DPD sont réputés agréés par le Client sauf opposition expresse et motivée de sa part.

4.2 Modalités de prise en charge - Enlèvements

Les enlèvements se font à la ou les adresse(s) définie(s) au Contrat pour la collecte des marchandises ou dans le cas de l'option DPD Retour, au Relais Pickup désigné par le client destinataire. Dans le cas où l'enlèvement doit s'effectuer en d'autres lieux, DPD se réserve la possibilité de facturer les coûts additionnels liés à cette opération supplémentaire.

Sauf pour les envois inférieurs à trois (3) tonnes, les opérations de chargement, de calage et d'arrimage incombent à l'expéditeur et sont exécutées sous sa responsabilité. DPD vérifie que le chargement, le calage ou l'arrimage ne compromettent pas la sécurité de la circulation. A défaut, DPD peut demander que ces opérations soient refaites ou refuser la prise en charge de la marchandise.

Dans le cas où les volumes expédiés sont supérieurs à ceux habituellement remis, DPD se réserve la possibilité de facturer les coûts additionnels liés à cette opération. De même, dans l'hypothèse où le Client exige un passage quotidien, les enlèvements à blanc pourront être facturés.

Le colis est présumé pris en charge à compter du premier événement de flashage par DPD enregistré dans son système d'information.

Les événements de prise en charge des colis communiqués par DPD serviront de base de facturation. Ainsi, en cas d'écarts entre les colis déclarés remis par le Client (par EDI) et les colis effectivement réceptionnés par DPD, la facture ne prendra en compte que les colis effectivement réceptionnés par DPD.

Dans tous les cas, le Client reconnaît et accepte que les informations de flashage, dites aussi de suivi, remontées par DPD font foi entre les Parties et prévalent sur celles renseignées par le Client.

4.3 Délais de Livraison

DPD fait ses meilleurs efforts pour que les colis qui lui sont confiés soient acheminés de l'expéditeur vers le destinataire final en 24/48 heures ouvrés (J+24-48h) (les samedis, dimanche et jours fériés sont exclus du calcul des délais), conformément au plan de transport défini à la date de signature du Contrat pour les envois concernant le territoire national.

Pour la solution de livraison Predict, disponible en France Métropolitaine, le délai de livraison est subordonné à la transmission par le Client des données EDI et déterminé par les dates et créneaux horaires de livraison proposés par DPD choisis par le client destinataire.

Une journée supplémentaire pourra éventuellement être requise pour les îles, les destinations où la circulation est assujettie à des servitudes ou à des restrictions (zone piétonne, zone portuaire, marché...), les localités de haute montagne (liste fournie sur demande) et pour celles qui présentent des sujétions particulières.

Les délais de livraison sont généralement d'un (1) à six (6) jours ouvrés (J+1 à 6) (hors délais de douanes et/ou contrôle à l'exportation) pour les pays étrangers desservis par route et de deux (2) à huit (8) jours ouvrés (J+2 à 8) (hors délais de douanes et/ou contrôle à l'exportation) pour les pays étrangers desservis par avion en fonction des destinations. Aussi, les dates de départ et d'arrivée qui pourraient

être communiquées par DPD ne le sont qu'à titre indicatif.

4.4 Livraison - Réception

• Dispositions générales

La livraison s'entend de la remise physique du colis au destinataire :

- Professionnel : au sein du magasin ;
- Particulier : au seuil du domicile (à l'étage dans un immeuble).

La livraison est effectuée auprès du destinataire désigné sur le document de transport ou sur instruction particulière donnée à DPD, auprès du tiers désigné par le destinataire agissant en son nom et pour son compte dès signature du destinataire ou du tiers autorisé sur le document de transport ou par la communication d'un code PIN. Le destinataire ou le tiers devra être majeur.

Lorsque la livraison ne pourra être effectuée, les conditions et modalités de conservation sont les suivantes :

- en cas d'absence du destinataire, un avis de passage mentionne les informations nécessaires au retrait du colis. Le colis sera conservé cinq (5) jours ouvrés dans l'agence livreuse désignée sur l'avis de passage avant d'être retourné à l'expéditeur ; en l'absence d'information concernant le code porte ou d'information erronée, le colis sera conservé cinq (5) jours ouvrés dans l'attente d'information à jour de la part de l'expéditeur.
- en cas d'adresse erronée ou de colis refusé, DPD s'engage à aviser le Client expéditeur qui devra donner dans les meilleurs délais de nouvelles instructions, le colis étant conservé cinq (5) jours ouvrés dans l'agence livreuse désignée au Client avant d'être retourné à l'expéditeur.
- en période de congés, les colis DPD Classic sont conservés maximum dix (10) jours ouvrés.

Le destinataire effectuant lui-même le retrait auprès de l'agence livreuse DPD doit justifier de son identité et indiquer le code PIN transmis par DPD s'il s'agit d'un particulier. Si le retrait est effectué par un tiers non mentionné sur le document de transport, il doit impérativement présenter une procuration en bonne et due forme, la pièce d'identité du destinataire (ou un Kbis de moins de trois (3) mois du destinataire s'il s'agit d'une personne morale) ainsi que sa propre pièce d'identité, et indiquer le code PIN transmis par DPD s'il s'agit d'un particulier.

Une deuxième présentation peut être assurée sur simple demande à l'adresse du destinataire ou sur option payante choisie par le Client, au Relais Pickup désigné par le destinataire.

Pour tout autre empêchement à la livraison, sous réserve du motif de non livraison, le colis sera rapporté à l'agence livreuse DPD. Il sera représenté le lendemain ou à une autre date indiquée par l'expéditeur ou par le destinataire.

Si après avoir suspendu le transport d'un colis ou d'un envoi conformément aux présentes conditions, DPD ne parvenait pas à obtenir les instructions du Client quant à la disposition des colis ou de l'envoi, DPD engagerait toute action et/ou procédure afin de détruire ou vendre le colis ou l'envoi à la seule exclusion des marchandises transportées dans le cadre du produit DPD Médical. Le produit d'une telle vente serait affecté en premier lieu au règlement de tous coûts, frais et charges (y compris les intérêts) occasionnés à raison du colis ou de l'envoi ou à identifier l'expéditeur ou toute autre personne ayant droit aux marchandises ou dus par l'expéditeur concerné. Toutes les conséquences nées de la non réception du colis entrent dans le cadre de la prescription annale de l'article 10 des présentes.

Les opérations de transport effectuées suite à un empêchement à la livraison seront facturées séparément au Client.

• Dispositions particulières applicables aux livraisons en Relais Pickup et Predict

En cas d'absence du destinataire lors du créneau retenu pour la livraison Predict, le colis pourra être retourné à l'agence livreuse ou déposé dans un Relais Pickup proche du lieu de livraison désigné sur le document de transport si l'expéditeur n'a pas renoncé à cette solution et si le colis est conforme aux normes de l'article 3.3. Le destinataire en sera avisé par courriel et/ou sms.

Le jour de l'arrivée de son colis dans le Relais Pickup, le destinataire est avisé par un envoi sms et/ou un courriel selon l'option choisie par le Client.

Le colis reste en instance dans le Relais Pickup neuf (9) jours calendaires à compter du lendemain de son arrivée. A défaut de réception par le destinataire dans ce délai, il est automatiquement retourné à l'expéditeur et facturé selon le poids du colis pesé lors de son retour.

Le Client informera son destinataire qu'en sus du numéro du colis, la présentation d'une pièce d'identité et/ou le code PIN transmis par DPD au destinataire lui seront réclamés lors du retrait de son colis au Relais Pickup. Si le retrait est effectué par un tiers non mentionné sur le document de transport, il doit présenter une procuration en bonne et due forme, la pièce d'identité du destinataire (ou un Kbis de moins de trois (3) mois du destinataire s'il s'agit d'une personne morale) ainsi que sa propre pièce d'identité et/ou le code PIN.

Pour permettre au destinataire de suivre le colis, le Client informera son destinataire que les informations relatives à la réception du colis par le destinataire et notamment sa signature (ou le code PIN) recueillie sur le PDA seront consultables sur le site www.dpd.fr. Le Client fera son affaire de toute action du destinataire à ce titre.

• Dispositions communes

Lors de la livraison, les dommages ou spoliations constatés sur la marchandise doivent faire l'objet de la part du destinataire de réserves écrites, précises, complètes, quantifiées, datées et signées sur le bordereau de livraison. A défaut, la marchandise est réputée avoir été livrée en bon état.

Il est expressément convenu entre les Parties que la signature numérisée apposée par le destinataire sur le terminal informatique de suivi (PDA) présenté selon le cas, par DPD lors de la livraison des marchandises ou par le Relais Pickup lors du retrait du colis, ou tout autre moyen incontestable d'identification sécurisée (code PIN ou autre solution mise en place par DPD France), présente la même valeur juridique

qu'une signature traditionnelle sur support papier.

Cette mention ne dispense en aucun cas le Client qui s'engage à informer par écrit son destinataire que ses données personnelles et sa signature, ainsi que toute reproduction de ladite signature, fera preuve de la livraison des colis concernés.

ARTICLE 5 RESPONSABILITE

DPD est responsable vis à vis du Client de la garde et de la conservation en quantité et qualité externe des colis et marchandises qui lui sont confiés dans les limites définies ci-après.

DPD est responsable du colis de sa prise en charge (c'est-à-dire à partir du premier évènement de flashage dans son système d'information) jusqu'à sa remise au destinataire final.

5.1 Perte, avarie

La responsabilité de DPD est engagée en cas de perte, perte partielle, avarie ou de dommage matériel en cours de transport entraînant la destruction totale ou partielle des colis et marchandises confiés ainsi que pour les conséquences pouvant en résulter. Si elle est établie, la responsabilité de DPD et de ses assureurs est engagée pour la valeur de la marchandise au lieu et à l'époque de la prise en charge et dans la limite des plafonds suivants, selon la solution de livraison choisie :

- o Pour les envois inférieurs à 3 tonnes, l'indemnité ne peut excéder **33 € maximum par kilogramme de poids brut de marchandise manquante ou avariée pour chacun des objets compris dans l'envoi, sans pouvoir dépasser** quels qu'en soient le poids, la nature et les dimensions, **1 000 € par colis perdu - ou unité de charge - incomplet ou avarié** pour les produits visés par les présentes conditions générales, à l'exception des produits DPD Relais, DPD Retour pour lesquels l'indemnisation ne peut dépasser **660 € par colis perdu – ou unité de charge – incomplet ou avarié**.

DPD se réserve la faculté de résilier le Contrat ou de plafonner le montant des indemnités pour réparation du préjudice de marchandises endommagées dans le cas où ces dommages sont récurrents et que le Client n'a pas opté pour un emballage et un calage plus adaptés un (1) mois après mise en demeure notifiée par DPD.

- o Pour les envois égaux ou supérieurs à 3 tonnes, l'indemnité ne peut excéder **20 € maximum par kilogramme de poids brut de marchandise manquante ou avariée pour chacun des objets compris dans l'envoi, sans pouvoir dépasser par envoi perdu, incomplet ou avarié**, quels qu'en soient le poids, la nature et les dimensions, **une somme supérieure au produit du poids brut de l'envoi exprimé en tonnes multiplié par 3 200 €**.
- o Pour tous les autres dommages, y compris le retard, la responsabilité de DPD est limitée au prix de la prestation avec un plafond de 7.500,00 € par envoi.

Par envoi, il faut entendre l'ensemble de marchandises emballées, cartons, conteneurs, palettes etc...) remises à DPD dans un même endroit, pour un même destinataire, et faisant l'objet d'un seul document.

Par colis, il faut entendre un objet ou un ensemble matériel composé de plusieurs objets, quels que soient le poids, les dimensions et le volume, conditionné par l'expéditeur avant sa prise en charge, constituant une charge unitaire lors de la remise à DPD, même si le contenu en est détaillé dans le document d'accompagnement.

Par marchandise(s), il faut entendre le contenu d'un colis.

Par *perte*, qu'elle soit partielle (un ou plusieurs colis par envoi) ou totale (contenu d'un colis), il faut entendre la marchandise non livrée dans les trente (30) jours suivant l'expiration du délai tel que défini à l'article 4.3 ci-avant.

Le Client renonce par avance et fera renoncer ses assureurs à exercer tout recours contre DPD et ses assureurs et à prétendre à des indemnités supérieures à celles définies ci-dessus, même s'il démontre la réalité du préjudice subi ou si la valeur des colis et marchandises confiés par le Client est d'un montant plus élevé que celle indiquée ci-dessus.

DPD répond des seuls dommages directs matériels causés par elle à la marchandise pendant le transport, correspondant à la valeur d'origine de la marchandise, au montant de sa réparation ou les frais directs de reconstitution des documents dans la limite des plafonds susmentionnés.

La responsabilité de DPD ne peut en aucun cas être étendue à la réparation de tout dommage indirect, à caractère matériel ou moral, résultant de la perte ou de l'avarie d'un colis. A ce titre, et sans que cette liste soit limitative, les Parties conviennent que la perte de bénéfices, la perte d'exploitation, la perte de marché, la perte de commande, tout autre préjudice commercial ou toute action engagée contre le Client par un tiers constituent des dommages indirects.

Dans l'hypothèse où le colis litigieux contiendrait des chèques libellés ou des cartes bancaires, la responsabilité de DPD est uniquement engagée pour les frais directs de reconstitution desdits chèques ou des cartes contenus dans l'envoi, dans les limites précitées. En aucun cas la responsabilité de DPD ne saurait être engagée pour la valeur nominale des chèques libellés contenus dans les envois, la perte de trésorerie liée à un retard ou à une perte survenue en cours d'acheminement ou les conséquences du rejet de chèques pour production tardive ou de l'utilisation illicite du contenu.

DPD est déchargée de toute responsabilité si les pertes et avaries résultent :

- d'une absence, insuffisance ou défectuosité du conditionnement, de l'emballage, du marquage ou de l'étiquetage ;
- de la nature même de la marchandise confiée ;
- d'une faute, omission ou manquement du Client, de l'expéditeur ou du destinataire, notamment et sans que cela soit limitatif :
 - o de la déclaration fautive ou incomplète sur les caractéristiques de l'envoi,
 - o de l'absence ou de l'insuffisance de déclaration ayant pour effet de dissimuler le caractère dangereux ou frauduleux des marchandises confiées,
 - o de l'absence, insuffisance ou défectuosité du conditionnement, de l'emballage, du marquage ou de l'étiquetage,

- o du fait que le lieu de livraison désigné par le Client est rendu inaccessible aux véhicules du transporteur.

Et ce, sans préjudice des dommages et intérêts éventuels que DPD serait fondée à réclamer à ce titre.

- de circonstances que DPD ne pouvait éviter et aux conséquences desquelles il ne pouvait obvier notamment et sans que cela soit limitatif les cas de force majeure tels que : convulsions de la nature, inondations, explosions, troubles ou émeutes, mouvements populaires, grèves, occupations militaires, hostilités, guerre civiles ou étrangères, réquisitions, vols avec agression, incendie volontaire, état d'urgence.

5.2 Retard

Le retard est constitué lorsque les délais mentionnés aux présentes ou convenus entre les Parties sont dépassés et que le Client a mis en demeure DPD de livrer l'envoi. La réclamation est effectuée conformément à l'article 5.3 ci-après.

5.3 Réclamations, modalités d'indemnisation et délai de prescription

Les réclamations sont limitées à une réclamation par colis et le règlement de ladite réclamation constituera le règlement définitif de tout préjudice en relation avec ladite réclamation.

5.3.1 Réserves et protestation motivée

Afin de maintenir la présomption de responsabilité de DPD France, le destinataire de l'envoi doit constater l'éventuelle perte de marchandise et/ou dommages lors de la livraison en précisant sur le bordereau de livraison papier ou le titre de transport électronique sur le terminal informatique dont est équipé le chauffeur ou le Relais Pickup selon le produit concerné, des réserves précises, complètes, quantifiées, datées et signées. A défaut, il appartient au client de démontrer que la perte et/ou le dommage a eu lieu pendant le transport.

Afin de préserver les droits de recours du Client à l'encontre de DPD France,

- pour les transports nationaux, il appartient au destinataire de confirmer lesdites réserves en notifiant au service clients dédié de DPD (le "Service Clients") une protestation motivée par lettre recommandée avec accusé de réception afin de compléter les réserves prises lors de la livraison en précisant de manière claire et précise la nature exacte et le quantum de la perte ou du dommage **au plus tard dans les trois (3) jours ouvrables** (non comptés le dimanche et les jours fériés, suivant le jour de la réception), à compter de la livraison.
- pour les transports internationaux, seuls les dommages non apparents (avaries occultes) peuvent faire l'objet d'une notification auprès de DPD, au plus tard dans les sept (7) jours ouvrables à compter du lendemain de la livraison pour les transports internationaux par route et dans les quatorze (14) jours ouvrables à compter du lendemain de la livraison pour les transports intercontinentaux par avion.
- **A défaut, le Client est forcé à engager toute action à l'encontre de DPD.**

5.3.2 Contenu et délai de la réclamation pour perte, perte partielle ou avarie

Sous peine d'irrecevabilité de la demande, toute réclamation quelle qu'en soit la nature devra être communiquée dans le délai de prescription légal rappelé à l'article 5.3.5 ci-après et devra être accompagnée des éléments suivants :

- o le nom du Client (et son code Client) ;
 - o le numéro de colis ;
 - o la facture de vente hors taxe correspondant à la marchandise contenue dans le colis en cause ;
 - o une attestation sur l'honneur de non assurance, ou le rappel de la souscription d'une assurance *ad valorem* le cas échéant ;
 - o un certificat de non détention en cas de contestation de signature.
- et pour les avaries et pertes partielle, en complément :
- o les réserves émises lors de la réception ;
 - o la copie de la notification de la protestation motivée.

En cas d'absence ou d'insuffisance de réserves lors de la livraison des marchandises, le Client devra alors rapporter la preuve que le dommage ou la spoliation des marchandises a eu lieu pendant le transport et qu'il est imputable au transporteur.

5.3.3 Contenu et délai de la réclamation pour retard

- o pour les transports nationaux par route : pour pouvoir prétendre à indemnisation, qui ne pourra, en toute hypothèse, excéder le prix du transport (droits, taxes et frais divers inclus), le Client devra avoir mis en demeure DPD de livrer la marchandise, doit démontrer le préjudice causé du fait du retard ainsi que le lien direct entre le retard et le préjudice et sous peine de prescription, doit agir dans l'année qui suit le jour de la livraison effective de l'envoi.
- o Pour les transports internationaux par route, toute réclamation devra être adressée dans les vingt-et-un (21) jours à compter de la livraison.
- o Pour les transports internationaux par air, toute réclamation devra être adressée dans les vingt-et-un (21) jours à compter de la livraison

5.3.4 Indemnisations

La réclamation pourra donner lieu à indemnisation dans les conditions des articles 5.1 et 5.2 si les faits s'avèrent exacts et imputables à DPD et sous réserves que (i) le prix du transport du colis ait été acquitté, (ii) l'ensemble des documents nécessaires au traitement de la réclamation aient été communiqués dans les trois (3) mois à compter du lendemain de la date d'expédition et (iii) l'ensemble des présentes stipulations contractuelles ait été respecté.

Pour les marchandises neuves, l'indemnisation est calculée en fonction du montant hors taxe de la facture d'origine de la marchandise perdue ou avariée dans les limites contractuelles de responsabilité prévues à l'article 5.1.

Les envois de matériel en cours d'usage sont soumis à des taux de vétusté y compris lorsqu'une assurance *ad valorem* a été souscrite :

- matériel de moins d'un (1) an : valeur d'indemnisation égale au prix d'achat hors taxes ;

- matériel de plus d'un (1) an : valeur d'indemnisation égale au prix d'achat hors taxes moins 20% par année d'ancienneté au-delà du premier anniversaire de la date d'achat toute période entamée valant année complète (la première n'étant pas prise en compte).

5.3.5 Prescription

Toutes actions judiciaires pour avarie, perte ou retard à l'encontre de DPD sont prescrites :

En transport national et international par route, dans le délai d'un (1) an, à compter, selon le cas :

- *Services DPD CLASSIC, Predict et Collection Request* : du jour où la livraison de la marchandise aurait dû avoir lieu en cas de perte totale et du jour où la marchandise aura été remise au destinataire dans les autres cas.
- *Service DPD Relais* : de la date de mise à disposition du colis en Relais Pickup ou du jour où cette mise à disposition aurait dû avoir lieu.
- *Service DPD Retour* : de la date de livraison au Client ou du jour où cette livraison aurait dû avoir lieu.

En transport international par air, dans le délai de deux (2) ans, à compter de l'arrivée à destination ou du jour où la marchandise aurait dû arriver ou de l'arrêt du transport.

5.3.6 Saisine du Médiateur de la consommation

Dans le cas où la réponse de DPD ne le satisfait pas ou s'il n'a pas reçu de réponse deux (2) mois après le dépôt de sa réclamation auprès du Service Clients, le réclamant a la faculté de saisir le Médiateur du Groupe La Poste soit directement soit par un intermédiaire (association de consommateurs, avocat, élu, autre médiateur...).

Le Médiateur du Groupe La Poste est compétent pour toute réclamation portée à sa connaissance au titre du présent article. La procédure de médiation est gratuite.

Le Médiateur du Groupe La Poste émet, dans un délai de deux (2) mois à compter de l'enregistrement de la saisine par ses services, un avis motivé valant recommandation entre les parties. Ce délai peut être prolongé en cas d'insuffisance des pièces versées au dossier nécessitant des mesures d'instruction supplémentaires. La saisine du Médiateur du Groupe La Poste suspend le délai de prescription prévu à l'article 5.3.5, à compter de la date d'ouverture du dossier, notifiée par l'envoi d'un courrier en accusant réception aux parties. La prescription recommence à courir à compter de la date d'émission de l'avis rendu par le Médiateur.

La saisine doit être adressée à l'adresse suivante : Médiateur du Groupe La Poste, 9 rue du Colonel Pierre Avia - 75015 PARIS - www.laposte.fr/mediateurdugroupe

ARTICLE 6 ASSURANCES

6.1 Responsabilité civile professionnelle contractuelle et responsabilité civile d'exploitation

DPD déclare avoir souscrit une police d'assurance garantissant sa responsabilité civile délictuelle et contractuelle pour toutes les activités et obligations du présent contrat et à en justifier au Client à première demande.

6.2 Assurance ad valorem de la marchandise transportée

Le Client peut souscrire par l'intermédiaire de DPD une couverture d'assurance *ad valorem* portant sur les conséquences pécuniaires de la perte ou de l'avarie des marchandises en cours de transport, y compris en cas de survenance d'un cas de force majeure.

Cette garantie sera accordée à condition que le dommage ait été constaté ou la perte avérée dans les conditions définies à l'article 5.1 ci-avant afin de prouver que l'aléa est survenu pendant le transport et dans la limite de 20.000€ par colis, sous réserve du respect des conditions d'admission des envois énoncées à l'article 3 et du paiement de la prime correspondante.

Cette garantie optionnelle couvre uniquement les dommages matériels justifiés pour la marchandise déclarée et dans la limite du montant déclaré, à l'exclusion des pertes indirectes et/ou des dommages immatériels et des conséquences de retard.

Cette garantie ne couvre pas les conséquences :

- d'une faute, omission ou manquement du Client de l'expéditeur ou du destinataire,
- d'une absence, insuffisance ou défectuosité du conditionnement, de l'emballage, du marquage ou de l'étiquetage,
- des pertes et avaries trouvant leur origine dans la nature même de la marchandise (vice propre, dessiccation, coulage, ...),
- d'acte de terrorisme, de grèves, guerres ou dommages d'origine nucléaire et/ou cybernétique.

ARTICLE 7 CONDITIONS TARIFAIRES

7.1 Prix de la prestation

Le prix de la prestation est établi pour des marchandises d'un rapport poids/volume égal ou supérieur, selon le produit ou service choisi :

- o *DPD CLASSIC, DPD CLASSIC Europe, DPD CLASSIC Intercontinental, Predict, DPD Médical, DPD Chéquier, Edition by DPD* : à 250 kilos le mètre cube en transport routier et 200 kilos le mètre cube pour les transports internationaux par avion et d'un poids unitaire égal ou inférieur à 30 kilos.
- o *DPD Relais, DPD Retour* : à 150 kilogrammes le mètre cube.

Ils sont calculés sur la base des informations fournies par le Client, en tenant compte notamment des prestations à effectuer, de la durée du contrat, de la nature, du poids réel ou volumétrique (arrondi automatiquement aux 100 grammes près à l'unité de kilogramme supérieure et suivant la valeur la plus élevée entre les deux poids), du volume de marchandises à transporter, des itinéraires à emprunter et de la zone de destination.

Le prix est fixé à l'objet net de remise.

Les frais de tenue de compte sont en sus.

Les prix et les frais accessoires sont établis hors taxes, et seront augmentés de la TVA en vigueur au jour de l'établissement de la facture.

7.2 Modification des tarifs

7.2.1 Révision annuelle du Contrat

Le prix des prestations pourra être révisé chaque année de gré à gré à l'effet du 1^{er} janvier ; si les Parties ne parviennent pas à se mettre d'accord, dans un délai d'un (1) mois à compter de cette date, les Parties procéderont à la résiliation du Contrat, en respectant le délai de préavis tel que prévu à l'article 9.1 ci-après étant précisé que les tarifs demeureront ceux en vigueur au jour précédant la négociation.

7.2.2 Révision en cours d'année

- *Modification des conditions contractuelles initiales*

Tout événement qui surviendrait et qui serait de nature à dégrader pendant plus de deux mois la rentabilité économique initiale de la relation d'affaires entre DPD et son Client fera l'objet d'une négociation tarifaire. A défaut d'entente dans ce délai, DPD pourra suspendre les prestations mises à sa charge jusqu'à ce qu'un accord soit définitivement trouvé avec le Client.

- *Modification des facteurs indépendants de la volonté de DPD ou du Client*

Si les coûts relatifs aux conditions générales d'exploitation, liés à des facteurs indépendants de la volonté de DPD ou du Client, et notamment le prix des carburants, évoluaient de façon défavorable à DPD au cours de l'exercice, DPD se réserverait le droit de procéder à une actualisation de ses conditions tarifaires (art. 18 du contrat type - décret n°2017-461 du 31 mars 2017 et art. 38 de la loi n° 2008-776 du 4 août 2008).

Le non-respect de l'obligation de répercuter les variations de l'indice gazole de référence indiqué dans les conditions tarifaires dans le prix de la prestation est sanctionné pénalement.

ARTICLE 8 MODALITES DE PAIEMENT

8.1 Modalités de règlement

A l'exception des produits prépayés, les prestations de DPD sont payables comptant à réception de la facture, sans escompte, au lieu de leur émission.

Dans le cas où des délais de paiement seraient consentis, ceux-ci ne peuvent en aucun cas dépasser trente (30) jours à compter de la date d'émission de la facture conformément à l'article L.441-11 du Code de commerce.

Le paiement est effectué par prélèvement, sauf accord particulier. DPD n'accepte aucune traite ou billet à ordre.

Le Client s'engage à communiquer à DPD tout document et justificatif de nature à faciliter la facturation et le contrôle des envois.

8.2 Facturation

La prestation est facturée mensuellement sur la base des éléments de prise en charge et des tarifs appliqués au Client.

Si le Client souhaite une modification des éléments nécessaires à l'établissement de sa facture, il s'engage à en faire la demande écrite à DPD avant le 20 du mois concerné pour la prochaine facturation. Au-delà de cette date, aucune modification ne pourra être prise en compte pour le mois en cours.

En cas de désaccord sur une partie d'une facture, le Client s'oblige à payer la totalité du montant de la facture sans retard et à indiquer par écrit à DPD, sans délai, le motif de sa contestation. La perte ou l'avarie ne permettent en aucun cas au Client de suspendre, en tout ou partie, les paiements dus à DPD. L'imputation unilatérale du montant des dommages allégués sur le prix des prestations dues est interdite. Les Parties conviennent que leurs créances et dettes réciproques nées de l'exécution des présentes conditions ne peuvent se compenser sur la seule initiative de l'une ou l'autre d'entre-elles.

8.3 Incident de paiement

Conformément à l'article L.441-10 du Code de commerce, toute somme non payée à échéance produira, de plein droit et sans mise en demeure préalable, intérêt calculé sur la base du taux d'intérêt appliqué par la Banque centrale européenne à son opération de refinancement la plus récente majoré de 10 points de pourcentage, avec un minimum de trois fois le taux d'intérêt légal, ainsi que le paiement d'une somme forfaitaire de quarante (40) euros due au titre des frais de recouvrement.

En outre, nonobstant ce qui précède et sans préjudice de toute action, le Client sera redevable à titre de clause pénale, d'une somme égale à 10% des sommes restant dues et les acomptes seront définitivement acquis à DPD.

En cas de non-respect d'une échéance convenue, toutes les factures non encore échues deviennent de ce fait, et de plein droit, exigibles, y compris celles qui ont fait l'objet d'émission de lettres de change et toutes les conditions particulières ayant pu être accordées sont dès lors automatiquement supprimées. En outre, DPD aura dans ce cas, le droit d'exiger le paiement comptant de l'ensemble des sommes dues ou devenues exigibles de ce fait, avant d'exécuter toute nouvelle prestation de transport.

8.4 Garanties

Toute détérioration de la solvabilité du Client et/ou tout incident de paiement pourra justifier l'exigence de garanties ou d'un règlement par chèque de banque préalablement à la prise en charge de tout nouvel envoi par DPD, et plus globalement la révision des conditions de paiement.

8.5 Résiliation pour défaut de paiement

Si le non-paiement partiel ou total persiste, DPD, outre suspendre l'exécution des prestations de transport en cours et appliquer les mesures et actions prévues pour le cas d'incidents de paiement, sera en droit de résilier immédiatement le contrat après mise en demeure adressée au Client par lettre recommandée avec avis de réception demeurée infructueuse dans un délai de huit (8) jours ouvrés à compter de sa réception ou de sa date de première présentation.



8.6 Droit de gage conventionnel - Action directe

Quelle que soit la qualité en laquelle DPD intervient, et en application des articles L.132-2 et L.133-7 du Code de commerce, le Client est informé et reconnaît à DPD un droit de gage conventionnel emportant droit de rétention et de préférence général et permanent sur toutes les marchandises, valeurs et documents en possession de DPD, et ce en garantie de la totalité des créances (factures, intérêts, frais engagés, etc...) que DPD détient contre lui, même antérieures ou étrangères aux opérations effectuées au regard des marchandises, valeurs et documents qui se trouvent effectivement entre ses mains.

En cas de défaillance du Client, DPD se réserve le droit de mettre en œuvre l'action directe en paiement prévu par l'article L. 132-8 du Code de commerce à l'encontre du destinataire ou de l'expéditeur, y compris lorsque ceux-ci sont domiciliés à l'étranger.

L'exercice par DPD du privilège ou de l'action directe n'exclut pas la possibilité pour elle de poursuivre le paiement de toutes sommes accessoires telles que les intérêts de retard ou les dommages et intérêts dus à titre de clause pénale.

ARTICLE 9 DUREE ET RESILIATION

9.1 Durée

Si les Parties conviennent d'établir la relation d'affaires dans une durée déterminée, elles formalisent leur accord sur la durée et sur les modalités de résiliation par la signature de conditions particulières.

Si la relation d'affaires entre les Parties est à durée indéterminée, qu'elle résulte des présentes conditions générales et/ou d'un contrat attenant, cette relation peut être résiliée à tout moment par l'une ou l'autre des Parties par l'envoi d'une lettre recommandée avec avis de réception moyennant un préavis d'un mois quand la durée de la relation d'affaires entre les Parties est inférieure à six mois, le délai de préavis est porté à deux mois quand la durée de la relation d'affaires entre les Parties est supérieure à six mois et inférieure à un an. Quand la durée de la relation est supérieure à un an, le préavis est porté à quatre mois.

Pendant la période de préavis, les Parties s'engagent à exécuter le contrat dans les mêmes conditions que précédemment :

- le Client s'engage à maintenir un volume de remises de colis identique aux trois mois précédents la résiliation, et à respecter de façon globale l'économie du contrat ;
- DPD s'engage à assurer la même qualité de service.

9.2 Résiliation fautive

En cas de manquements graves ou répétés, prouvés, de l'une des parties à ses engagements et à ses obligations, l'autre partie est tenue de lui adresser, par lettre recommandée avec avis de réception, une mise en demeure motivée. Si celle-ci reste sans effet dans le délai d'un (1) mois calendaire, période durant laquelle les Parties peuvent tenter de se rapprocher et à l'issue de laquelle, il pourra être mis fin définitivement au contrat, sans préavis ni indemnité, par lettre recommandée avec avis de réception prenant acte de l'échec de la tentative de négociation.

ARTICLE 10 PRESCRIPTION

Outre l'application des dispositions de l'article 5.3.4, toutes les actions auxquelles une relation d'affaires entre les Parties pourra donner lieu seront prescrites dans le délai d'un (1) an à compter de l'exécution de la prestation litigieuse, et, en matière de droits et taxes recouverts à postériori, à compter de la notification du redressement.

ARTICLE 11 RSE - DEVELOPPEMENT DURABLE

La politique de Responsabilité Sociétale d'Entreprise (« RSE ») de DPD est présentée et consultable sur www.dpd.fr.

Conformément aux dispositions de l'article L. 1431-3 du Code des transports, DPD communiquera au Client l'information relative à la quantité de gaz à effet de serre émise par le ou les modes de transport utilisés pour réaliser les prestations de transport que ce dernier lui aura confié.

En outre, DPD fait partie d'un programme visant à compenser ses émissions de gaz à effet de serre (CO₂) liés à son activité de collecte, tri et livraison des colis confiés par le Client auprès d'un organisme tiers agréé. Il ne saurait être fait la moindre contrepartie financière au Client dans le cas où ce dernier procéderait déjà de son propre fait à la compensation de ses émissions induites par les opérations de transport effectuées par DPD. Cette compensation s'applique pour toutes les expéditions du Client, quelle qu'en soient la destination et la nature, sans exception.

ARTICLE 12 PROPRIETE INTELLECTUELLE

Toutes dénominations utilisées par DPD sont protégées en leur qualité de marques, et/ou modèles, et/ou dessins, et il en sera de même pour toute autre dénomination et/ou marque, et/ou dessin, et/ou modèle qui pourrait être utilisée ultérieurement par DPD.

Il est expressément précisé que les marques et logos DPD (et ses marques dérivées) restent la propriété exclusive de DPD.

Le Client ne peut, en aucun cas, utiliser les marques, emblèmes, modèles, signes distinctifs DPD (et ses marques dérivées) ni concéder de quelques manières que ce soit un quelconque droit à un tiers sur l'utilisation de ces éléments sur quelque support que ce soit. Toutes dénominations, visuels, support de communication ne pourront être utilisés par le Client qu'après accord préalable et exprès de DPD.

Le cas échéant, le Client s'engage à présenter, sous quelque forme que ce soit, à ses propres clients le réseau DPD Pickup de manière distincte avec tout autre réseau de transport. Il s'interdit notamment de présenter une liste commune des Relais Pickup avec d'autres listes de points mis à disposition par d'autres transporteurs que DPD et avec qui le Client aurait un lien contractuel.

D'une manière générale, toute publicité ou communication réalisée par le Client sur quelque support que ce soit ne doit en aucun cas déprécier, dévaloriser et/ou modifier l'image de marque de DPD (et ses marques dérivées). Les parties s'engagent à se consulter pour tout projet de communication à des tiers (notamment

médias).

ARTICLE 13 PROTECTION DES DONNEES A CARACTERE PERSONNEL

Dans le cadre des Prestations qui lui sont confiées, DPD pourra être amenée à traiter des Données à caractère personnel, appartenant à ses clients expéditeurs et destinataires.

Il est convenu que DPD France a la qualité de responsable de traitement au sens de la réglementation sur la protection des Données à caractère personnel et le Client celle de sous-traitant intervenant dans le cadre de la mise en œuvre du traitement pour le compte de DPD.

L'Annexe 1 aux présentes dénommée « Confidentialité et protection des Données Personnelles » a pour objet de préciser les obligations de DPD en matière de gestion des Données à caractère personnel qu'elle est susceptible de traiter et/ou auxquelles elle est susceptible d'avoir accès dans le cadre de l'exécution des Prestations qui lui sont confiées par ses Clients.

ARTICLE 14 CONFIDENTIALITE

Tant pendant l'exécution du contrat qu'après son expiration, pour quelque cause que ce soit et ce, pendant les cinq (5) ans qui suivent cette expiration, les parties garderont strictement confidentiel l'ensemble des informations échangées dans le cadre du présent contrat.

Les parties mettent à la charge de leurs préposés et agents la même obligation de confidentialité.

ARTICLE 15 ETHIQUE ET CONFORMITE

Les Parties s'engagent à respecter l'ensemble des réglementations présentes ou futures en matière d'éthique et de conformité et notamment celles figurant à l'Annexe 2 des présentes.

Pour sa part, DPD France 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. Elle 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, DPD France 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.

DPD s'est dotée d'un programme de déontologie des affaires comprenant un Code de conduite en affaires et d'une Charte des achats responsables DPDgroup qu'elle s'engage à respecter.

ARTICLE 16 INCESSIBILITE - EVOLUTION DES PARTIES

Le contrat est conclu *intuitu personae*.

Les droits et obligations résultant du contrat ne pourront en conséquence être cédés ou transférés par l'une des parties à un tiers ou à une société appartenant au même groupe sans que cette partie en ait informée préalablement et par écrit l'autre partie.

Cette dernière, si elle s'oppose à la cession, pourra mettre fin au contrat en application de l'article 9 des présentes conditions.

Chacune des Parties s'oblige par ailleurs à informer l'autre partie sans délai de toute évolution concernant sa situation juridique, financière ou autre qui pourrait avoir une incidence sur le contrat.

Par dérogation au caractère *intuitu personae* des présentes, les intermédiaires et les sous-traitants choisis par DPD sont réputés agréés par le Client.

ARTICLE 17 DISPOSITIONS GENERALES

Le fait pour le Client de donner l'ordre d'expédier vaut acceptation, sans aucune réserve des présentes conditions.

Les présentes conditions générales et ses annexes forment un tout indivisible représentant l'intégralité des accords intervenus entre les parties.

Au cas où l'une quelconque des stipulations des présentes conditions générales et/ou de ses annexes serait déclarée nulle ou réputée non écrite, toutes les autres dispositions continueront à s'appliquer.

Le fait que DPD ne se prévale pas, à un moment donné, de l'une quelconque des stipulations des présentes conditions générales et/ou de ses annexes ne peut être interprété comme une renonciation à se prévaloir ultérieurement de l'une desdites conditions.

Les présentes conditions générales de vente, que le Client déclare connaître et accepter, régissent les rapports contractuels entre DPD et son Client, sauf conditions particulières expressément écrites, acceptées par le Client et DPD.

En cas de contrariété entre ces conditions particulières et les présentes conditions générales, les conditions particulières prévaudront.

Les présentes conditions générales, qui prévalent sur toutes stipulations antérieures, s'appliquent quelle que soit la qualité juridique selon laquelle DPD intervient que ce soit en qualité de commissionnaire de transport, transporteur, transitaire, dépositaire etc...

En cas de contrariété entre les présentes conditions générales et les conditions générales d'achat du Client, celui-ci déclare expressément que les conditions contraires ne s'annulent pas, mais déclare renoncer au bénéfice des siennes et accepter celles de DPD.

Les présentes conditions générales ne sauraient également être modifiées par des conditions contraires figurant sur les bons de commande du Client.

ARTICLE 18 MODIFICATIONS

DPD peut modifier à tout moment les présentes conditions générales en fonction d'évolutions des circonstances de droit ou de fait tenant notamment au coût, au fonctionnement des services, aux techniques de traitement des objets, aux exigences d'ordre légal et/ou réglementaire ainsi qu'en cas de survenance d'événements exceptionnels et/ou de modification de l'environnement juridique et/ou économique et qui serait de nature à modifier de façon significative l'économie des présentes.

Les conditions générales de vente modifiées seront alors applicables et se substitueront aux présentes, à compter de la date d'entrée en vigueur mentionnée en en-tête des présentes conditions générales de vente. En outre, DPD invite le Client à prendre connaissance des CGV en vigueur en consultant son site www.dpd.fr. Ces modifications ne pourront donner lieu à aucune compensation sur quelque support que ce soit.

ARTICLE 19 DIFFERENDS

Les présentes conditions générales de vente sont soumises au droit français.

A défaut de règlement amiable dans un délai raisonnable, tout différend survenant entre les parties relativement à leurs relations contractuelles, à leur résiliation, à l'interprétation des présentes conditions générales, à l'exécution de celles-ci seront soumis au Tribunal de commerce de PARIS, même en cas de pluralité de défendeurs ou d'appel en garantie.

ANNEXES

Les annexes listées ci-après font partie intégrante des présentes Conditions Générales de Vente de DPD France :

Annexe 1 – Confidentialité et protection des données à caractère personnel

Annexe 2 – Règlementation et engagements en matière de conformité

ANNEXE 1

CONFIDENTIALITE ET PROTECTION DES DONNEES A CARACTERE PERSONNEL

Conformément à l'article 13 – Protection des Données à caractère personnel des présentes CGV et afin d'assurer une protection élevée des Données Personnelles ainsi qu'un traitement conforme avec l'objet du Contrat et la législation française et européenne, DPD France s'engage à se conformer aux présentes.

ARTICLE 1. DEFINITIONS & DESIGNATION

Les termes dont la première lettre figure en majuscule ont, dans le présent document, le sens qui leur est attribué ci-dessous.

- « **Client** » a le même sens que celui qui lui est donné dans les CGV DPD.
- « **Contrat** » désigne le Contrat de transport signé entre DPD et le Client.
- « **Données Personnelles** » désigne les données à caractère personnel transmises par le Client à DPD et qui permettent l'identification directe ou indirecte de personnes physiques.
- « **Délégué à la protection des Données** » ou « **DPO** » : le DPO de DPD est le DPO du Groupe La Poste, CP C703, 9 rue du Colonel Pierre Avia 75015 Paris, courriel : dpo.grouapelaposte@laposte.fr
- « **Personnes Concernées** » désigne les clients expéditeurs ou destinataires dont les Données Personnelles sont traitées par le Responsable de Traitement.
- « **Responsable de Traitement** » désigne la personne morale qui, seul ou conjointement avec d'autres, détermine les finalités et les moyens du traitement ; dans le cadre du Contrat, le responsable de traitement est DPD.
- « **Sous-traitant** » désigne la personne morale qui traite des Données Personnelles pour le compte du Responsable du Traitement ; dans le cadre du Contrat, le Sous-traitant est le Client.
- « **Traitement des Données Personnelles** » désigne toute opération ou tout ensemble d'opérations appliquées aux Données Personnelles.

ARTICLE 2. OBJET

La présente Annexe a pour but de déterminer dans quelles conditions DPD agit en qualité de Responsable de traitement et le Client, en qualité de Sous-traitant.

En tant que Responsable de Traitement, il est expressément prévu que DPD est seul responsable de l'information des Personnes Concernées sur les traitements objets de la présente annexe.

ARTICLE 3. REFERENTIEL

Le présent document a pour référentiel d'application les textes législatifs et réglementaires suivants :

- jusqu'au 25 mai 2018, la loi n°78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés ainsi que la directive 95/46/CE du Parlement européen et du Conseil du 24 octobre 1995, relative à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données

à caractère personnel et à la libre circulation de ces données ;

- à compter du 25 mai 2018, la loi n°78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, le cas échéant mise à jour, ainsi que le règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données abrogeant la directive 95/46/CE ;
- en toute hypothèse et, le cas échéant, les lois locales susceptibles d'affecter et de s'appliquer aux Données à caractère personnel en fonction du lieu d'hébergement desdites Données à caractère personnel, étant précisé que, si dans le cadre du Contrat, des lois locales autres que la loi française étaient applicables, DPD France fournira au Client un descriptif complet des dispositions qu'elle contient ainsi que ses impacts concernant la réalisation des prestations décrites au Contrat, notamment concernant les conditions d'accès aux données à caractère personnel;
- les textes et décisions émanant d'autorités administratives indépendantes et notamment ceux de la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés (CNIL).

ARTICLE 4. DESCRIPTION DU TRAITEMENT MIS EN ŒUVRE PAR DPD

Dans le cadre du Contrat, DPD a la qualité de Responsable de Traitement des Données personnelles confiées par le Client pour les finalités suivantes :

- l'exécution de la prestation de transport, dont le suivi de colis, l'envoi de notifications de livraison aux destinataires et la gestion des préférences de livraison,
- la réalisation et le contrôle des formalités douanières et du contrôle embargo,
- l'envoi, aux Clients expéditeurs de DPD uniquement d'offres de produits et services analogues, et sauf refus explicite, de newsletter, d'offres spéciales et d'emails spéciaux dans le cadre de la personnalisation de la relation commerciale,
- la réalisation de la mesure du niveau de satisfaction des Clients et des destinataires et améliorer les offres et les services de DPD par des enquêtes de satisfaction (par mail) réalisées par des instituts d'étude externes reconnus.

Les Données Personnelles collectées ont pour destinataires DPD, La Poste et ses filiales ainsi que, ses prestataires et sous-traitants situés 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 précités.

Les durées de conservation des Données Personnelles sont indiquées ci-après, étant précisé que ces Données Personnelles sont conservées pour des durées en fonction de l'objectif poursuivi et n'excédant pas les durées légales.

Traitement	Objet	Finalité	Personnes Concernées	Type de Données Personnelles	Durée de conservation	Base légale	Rôle de DPD France
#1	Gestion de la relation client et analyse de l'activité commerciale	Gestion du contrat	Clients et contacts (personnes physiques)	Nom, prénom, fonction, adresse, coordonnées téléphoniques, adresse électronique, fax, signature, données nécessaires à la facturation	Durée de la relation commerciale + 5 ans	Exécution du contrat	Opérations relatives à la gestion et au suivi du contrat avec le Client, du fichier clients (concernant les propositions commerciales, les grilles tarifaires) et de la facturation. Historisation de la relation client et des échanges de correspondances ; Elaboration des statistiques commerciales. Optimisation de la démarche commerciale. Envoi d'emailing.
		Gestion des réclamations et contentieux					
#2	Gestion de la livraison des colis	Suivi et preuve de livraison	clients du Client (destinataires)	Nom, prénom, adresse postale coordonnées téléphoniques, adresse électronique, signature, données nécessaires à la livraison (digicode, ...) le cas échéant.	13 mois à compter de la date de livraison (cf. art. L. 133-6 C. com.)	Intérêt légitime	Collecte/ramasse des colis préparés par le Client. Transport jusqu'au lieu de livraison indiqué sur le colis et remise du colis au destinataire indiqué sur le colis.
		Instructions de préférences de livraison données par les destinataires	clients du Client et/ou son mandataire (destinataires)	Récupération des données et/ou instructions de livraison données par les clients du Client.			
		Service client : gestion des réclamations	clients du Client (destinataires)	Gestion des éventuelles réclamations des clients du Client dans le cadre de l'externalisation de son service client à Madagascar			
#3	Embargo et sanctions commerciales	Respect des réglementations internationales et notamment des restrictions liées aux embargos.	Client et le cas échéant ses employés / clients du Client (destinataires)	Nom, prénom, adresse postale, pays, résultat de la comparaison	10 ans	Obligation légale	Comparaison des données personnelles avec les listes émises par les organisations nationales et supranationales et le cas échéant, exploitation du résultat conformément aux procédures requises
#4	Ecoute et enregistrement ponctuel des conversations téléphoniques	Amélioration de la qualité de service	Clients et le cas échéant ses employés / clients du Client (destinataires)	Nom, prénom, adresse postale et email, coordonnées téléphoniques, enregistrement de la conversation, heure et durée de l'appel	- Comptes rendus d'enregistrement : 1 an - Enregistrements : 6 mois	Intérêt légitime	Exploitation des enregistrements pour l'amélioration de la qualité de service et la formation et l'évaluation des opérateurs du service client
#5	Enquêtes de satisfaction			Nom, prénom, adresse postale et email, coordonnées téléphoniques, avis et commentaires	6 mois et archivés 3 ans maximum sauf retrait de consentement		
#6	Chatbot	Répondre aux différentes demandes des internautes	Utilisateurs du chatbot via le site www.dpd.com/fr/fr	Nom, prénom, adresse postale, coordonnées téléphoniques, adresse électronique, données nécessaires à la livraison (digicode, ...), avis, commentaires le cas échéant	6 mois	Intérêt légitime	Gestion des demandes des utilisateurs

ARTICLE 5. OBLIGATIONS DE DPD

Afin d'assurer la protection des Données Personnelles ainsi que leur traitement conforme, DPD s'engage à :

- (i) disposer d'une politique interne de protection des Données Personnelles ;
- (ii) traiter les Données Personnelles qui lui sont confiées ou auxquelles il aura accès conformément au référentiel défini à l'Article 3 ;
- (iii) informer les personnes du traitement de leurs données à caractère personnel pour les besoins de l'exécution du présent contrat.

A ce titre, DPD garantit :

- tenir son registre de Responsable de Traitement,
- la mise en place les mesures permettant le respect de la réglementation applicable,
- le traitement des Données Personnelles de manière loyale et licite,
- la nomination d'un Délégué à la Protection des données (« DPO »).

ARTICLE 6. OBLIGATIONS DU CLIENT

Dans le cadre du Contrat, le Client doit collecter et transmettre les Données Personnelles de ses propres clients destinataires à DPD pour l'exécution des prestations de transport. Le Client s'engage donc au préalable, à procéder à toutes les informations relatives à la collecte, au transfert et au traitement de ces Données Personnelles, conformément à l'article 13 du RGPD.

Le Client s'engage à informer ses propres clients destinataires des transferts de Données Personnelles des prestations décrites à l'article 9 ci-dessus. Les conditions de traitement sont détaillées dans la Politique Confidentialité et Protection des Données Personnelles.

Plus généralement, le Client s'engage à respecter l'ensemble de la réglementation applicable en matière de protection des données personnelles, et notamment les obligations résultant de son statut de Sous-traitant.

ARTICLE 7. SECURITE DES DONNEES PERSONNELLES

DPD s'engage à garantir la sécurité, l'intégrité et la confidentialité des Données Personnelles 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.

Plus particulièrement, DPD s'engage notamment à mettre en place les mesures techniques et organisationnelles permettant d'assurer, compte tenu de l'état des règles de l'art, un niveau de sécurité et de confidentialité approprié au regard des risques présentés par le traitement et la nature des Données à caractère personnel traitées.

En tout état de cause, DPD France s'engage, en cas de changement des moyens visant à assurer la sécurité, l'intégrité et la confidentialité des Données Personnelles, à les remplacer par des moyens d'une performance au moins équivalente.

Aucune évolution ne pourra conduire à une régression du niveau de sécurité.

ARTICLE 8. COMMUNICATION A DES TIERS

Les Données à caractère personnel traitées en exécution du Contrat ne pourront faire l'objet d'aucune divulgation à des tiers en dehors des cas prévus dans le Contrat ou de ceux prévus par une disposition légale et/ou réglementaire.

ARTICLE 9. TRANSFERT DES DONNEES PERSONNELLES

DPD France s'engage à ce que pendant toute la durée du Contrat les Données Personnelles soient hébergées au sein de datacenters situés sur le territoire de l'Union Européenne.

DPD France s'interdit tout flux transfrontalier de Données Personnelles, quel qu'il soit, en dehors du territoire de l'Union Européenne, sauf consentement préalable et écrit du Client.

A ce titre, le Client reconnaît être informé et autorise le transfert des Données Personnelles hors de l'Union Européenne (à Madagascar) par DPD France dans le cadre de l'externalisation de son activité de service client, DPD France garantissant la formalisation d'une convention de transfert de Données à caractère Personnelles hors de l'Union Européenne telle que définie ci-après.

Dans le cas où DPD France serait autorisée par écrit, expressément et préalablement au transfert, par le Client, à transférer ces Données Personnelles hors du territoire de l'Union Européenne, notamment dans le cadre de la sous-traitance des prestations qui lui sont confiées par le Client, et que ce transfert a lieu vers un pays reconnu comme « n'offrant pas un niveau suffisant de protection des Données à caractère personnel » par la Commission Européenne, DPD France aura l'obligation – préalablement à tout transfert – de formaliser une convention de transfert de Données Personnelles hors de l'Union Européenne signé entre DPD France, agissant en qualité de mandataire du Client et d'« exportateur de Données Personnelles » et son sous-traitant qualifié d'« importateur de Données Personnelles » et de faire respecter scrupuleusement les termes et obligations de cette convention par son sous-traitant, sur la base des Clauses Contractuelles Types de la Commission européenne, ou le cas échéant, de celles adoptées par une autorité de contrôle conformément au mécanisme de contrôle de la cohérence, puis par la Commission.

Ainsi, le niveau de protection garanti au sein de l'Union européenne devra être garanti par DPD France et les mesures nécessaires pour compenser l'insuffisance de la protection des Données Personnelles devront être prises.

ARTICLE 10. SOUS-TRAITANCE DES TRAITEMENTS DE DONNEES PERSONNELLES

Conformément aux dispositions du Contrat, DPD France définit librement les voies et moyens de transport et confie l'exécution des Prestations à un ou plusieurs sous-traitants, au sens de la réglementation applicable en matière de protection des données à caractère personnel, de son choix.

DPD France s'engage à mettre à la charge de son (ou ses) sous-traitant(s) les mêmes obligations que celles fixées au présent Contrat pour que soient respectées la confidentialité, la sécurité et l'intégrité des Données Personnelles.

ARTICLE 11. AUDIT

Le Client, s'il le souhaite, pourra réaliser un audit, directement ou par l'intermédiaire de tout sous-traitant externe indépendant, non concurrent direct de DPD France, afin de s'assurer du respect des obligations de DPD France relevant de la réglementation sur la protection des Données Personnelles.

Il est convenu entre les Parties que le Client ne pourra réaliser un audit qu'une fois par an et devra procéder à un tel audit durant les heures d'ouverture, sans toutefois que l'audit ne puisse perturber les activités de DPD France. Dans ce cas, le Client communiquera à DPD France au moins un mois avant toute demande d'audit, la date de l'audit ainsi que le nom et les références des personnes en charge de l'audit.

Toutefois, sauf en cas de manquement avéré et justifié, DPD France pourra produire le résultat d'un audit précédent réalisé par un tiers sur le même périmètre et datant de moins de 12 mois en lieu et place de l'audit demandé par le Client. Dans ce cas, DPD France sera réputée avoir satisfait le droit d'audit du Client.

DPD France pourra demander à ce que la date imposée par le Client soit décalée si (i) un autre audit est prévu dans ses locaux aux mêmes dates ou (ii) si la tenue de cet audit risque d'impacter de manière conséquente ses activités. Dans ce cadre, les Parties se mettront d'accord sur une nouvelle date pour la tenue de l'audit.

Il est expressément prévu que le droit d'audit appartient exclusivement au Client.

DPD France pourra refuser pour motif légitime les personnes désignées pour réaliser l'audit. En cas de refus, les Parties se rencontreront afin de s'accorder sur la désignation de l'auditeur. Tout différend sera porté devant les juridictions compétentes.

DPD France collaborera de bonne foi avec l'auditeur et lui communiquera les informations, et documents strictement nécessaires à la réalisation de l'audit.

A l'issue de l'audit, le Client s'engage à communiquer le rapport d'audit à DPD France. DPD France reconnaît et accepte de s'en tenir aux conclusions du rapport de l'auditeur qui lui sera communiqué par le Client et d'en tirer toutes les conséquences nécessaires.

L'audit sera réalisé aux seuls frais du Client.

ARTICLE 12. COMMUNICATION RELATIVE AUX INCIDENTS DE SECURITE

Un « incident de sécurité » (ci-après désigné « Incident ») s'entend comme une violation de la sécurité entraînant, de manière accidentelle ou illicite, la destruction, la perte, l'altération, la divulgation non autorisée à des tiers de Données Personnelles transmises, conservées ou traitées d'une autre manière, ou l'accès non autorisé à de telles données.

DPD France s'engage à informer dans les meilleurs-délais au Client, et en particulier à la personne désignée comme point de contact, par téléphone et par email, puis confirmer par écrit, tout Incident entraînant accidentellement ou de manière illicite la perte, l'altération, la divulgation ou l'accès non autorisé à des Données Personnelles faisant l'objet du traitement.

Dès qu'il est informé d'un Incident, DPD France procède à toutes investigations utiles sur les manquements aux règles de protection afin d'y remédier dans un délai aussi rapide que possible et de faire en sorte d'en diminuer l'impact pour les personnes concernées.

DPD France s'engage à transmettre toute information utile relative à l'incident et à informer le Client de ses investigations.

ARTICLE 13. DROIT DES PERSONNES CONCERNEES

Conformément au RGPD, DPD France s'engage à permettre au Client et à ses clients destinataires l'exercice de leurs droits, incluant :

- le droit d'accès : extraction dans un format lisible des informations dont DPD France dispose, dans le cadre de la relation avec le Client, sur la Personne Concernée à partir d'un numéro de colis ;
- le droit de rectification ou de suppression, pour lequel une attestation d'exécution pourra être demandée ;
- le droit à la portabilité des Données Personnelles ;
- le droit à la limitation du Traitement.

DPD s'engage à traiter la demande dans les délais légaux et réglementaires prévus.

Conformément au Référentiel défini à l'Article 3, il est entendu que le Client peut exercer les droits ci-dessus à tout moment par l'envoi d'un courrier recommandé avec accusé de réception adressé à la Direction Juridique à l'adresse du siège social de DPD France SAS au 11-13 rue René Jacques, 92130 Issy-les-Moulineaux ou par email à l'adresse suivante : rectificatif-cnll@dpd.fr, en précisant ses nom, prénom, adresse postale et en joignant une copie recto-verso de sa pièce d'identité.

En cas de difficulté en lien avec la gestion de ses Données Personnelles, le Client a le droit d'introduire une réclamation auprès de la CNIL ou auprès de toute autorité de contrôle compétente.

Le Client est informé que, le Délégué à la Protection des Données peut être contacté à l'adresse suivante : Madame la Déléguée à la Protection des Données du groupe La Poste, CP C703, 9 rue du Colonel Pierre Avia 75015 Paris.

ARTICLE 12. ENTREE EN VIGUEUR ET DUREE

générales de vente de DPD France auxquelles elle se rattache.

La présente annexe entre en vigueur à la date d'application des conditions

ANNEXE 2

REGLEMENTATION ET ENGAGEMENTS EN MATIERE DE CONFORMITE

Conformément à l'article 15 – « Ethique et Conformité » des présentes CGV, DPD France et le Client s'engagent à respecter la réglementation et à souscrire aux engagements en matière de conformité, objets de la présente annexe.

1. Déclaration de régularité sociale et fiscale

DPD France déclare être en situation régulière au regard de l'ensemble de ses obligations fiscales et sociales et plus particulièrement que :

- L'entreprise n'utilise que des salariés régulièrement employés et déclarés au regard des articles :
 - o L. 3243-1 et suivants (bulletin de paie),
 - o L. 1221-10 et suivants (déclaration préalable à l'embauche),
 - o L. 5221-2 et suivants (travailleur étranger non muni d'un titre l'autorisant à exercer une activité salariée en France), et
 - o L. 1221-17 et suivants (registre unique du personnel) du Code du Travail
- et que l'entreprise ne pratique donc aucune sorte de travail dissimulé ;
- L'entreprise a souscrit au 31 décembre de l'année précédente les déclarations lui incombant en matière d'assiette des impôts, de cotisations de sécurité sociale et d'allocations familiales ainsi que de cotisations aux caisses de congés ;
- L'entreprise a effectué au 31 décembre de l'année précédente le paiement des impôts, taxes, majorations et pénalités ainsi que les cotisations de sécurité sociale et d'allocations familiales et les cotisations aux caisses de congés payés et les majorations y afférentes exigibles à cette date.

Et, en sa qualité de donneur d'ordres, satisfait à ses obligations légales en matière de lutte contre le travail illégal notamment au regard des articles L.8222-1 à L.8222-6 et D.8222-5 du Code du travail (ancien article L.324-14) vis-à-vis de ses prestataires de transport sous-traitants.

2. Lutte contre la corruption et devoir de vigilance

Les Parties s'engagent 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. Elles s'engagent 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 et relatives au devoir de vigilance.

A ce titre, le Client déclare et garantit qu'il a toujours été et continuera d'être en conformité avec toutes les lois anti-corruption applicables. En particulier, le Client déclare, et garantit qu'il n'a pas et qu'il 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, en violation des lois applicables.

DPD s'est dotée d'un programme de déontologie des affaires comprenant un Code de conduite en affaires et d'une Charte des achats responsables DPDgroup qu'elle s'engage à respecter.

3. Embargo et sanctions commerciales

Les Parties sont tenues par la loi de respecter les embargos et les sanctions commerciales imposés par des pays ou des organisations internationalement reconnues comme les Nations unies, l'Union européenne, des États-Unis et/ou de tout autre programme national ou international.

A ce titre, le Client garantit qu'il ne remettra pas de colis à DPD, dans l'hypothèse où le destinataire ou tout tiers concerné par l'expédition est soumis à des mesures de restriction, ou placé sous embargo par une organisation internationale (ONU, UE, US, etc.). A ce titre, le Client reconnaît pour lui-même et/ou se porte fort des tiers expéditeurs qu'il aura désigné le cas échéant, qu'il ne figure pas sur la «Specially Designated Nationals List» (SDN) émise par l'OFAC (US Treasury Office of Foreign Assets Control), et qu'il ne remettra pas à DPD directement ou par l'intermédiaire d'un tiers expéditeur qu'il aura désigné, de colis à destination de personnes figurant sur cette liste.

Plus généralement, le Client déclare et garantit que ni lui, ni ses employés, clients, fournisseur ou sous-traitant ne font partie des personnes ou entités identifiées sur la liste SDN.

En outre, le Client est informé et accepte que les données le concernant et le cas échéant et/ou ses clients traitées ou collectées dans le cadre de l'exécution des Prestations soient téléchargées dans l'outil de surveillance développé par DPDgroup afin de vérifier que ses clients ne sont pas identifiés sur la liste SDN ou liste nationale ou internationale. A ce titre, le Client s'engage à informer ses employés et/ou clients de la collecte, du traitement et de l'utilisation de données. Le Client s'engage à notifier à DPD dès connaissance ou suspicion qu'il pourrait avoir que ses employés, clients, fournisseur ou sous-traitant sont en violation avec l'une des réglementations susmentionnées ou sont identifiés sur la SDN liste ou une liste des Nations Unies ou toute autre liste comparable nationale ou internationale.

A défaut de respecter les dispositions du présent article, le Client sera réputé avoir enfreint les présentes conditions et DPD se réserve la faculté, à sa seule discrétion, de :

- vérifier le contenu du colis par tout moyen à sa disposition ;
- appliquer la procédure requise par ces autorités compétentes, y compris le stockage temporaire et destruction du colis aux frais du Client ;
- retourner ou remettre le colis aux autorités compétentes ;
- transmettre aux autorités compétentes toutes informations requises et appliquer les procédures exigées par celles-ci ;
- suspendre les Prestations et/ou résilier le Contrat, sans préavis ni indemnités ;

et ce, sans que la responsabilité de DPD ne puisse être recherchée.

4. Concurrence

Le droit de la concurrence regroupe l'ensemble des règles légales destinées à maintenir une concurrence efficace sur les marchés.

DPD s'est dotée d'un programme de conformité concurrence qu'elle déploie de manière effective et s'engage à respecter. L'objectif est de sensibiliser au droit de la concurrence chacun des collaborateurs concernés à tous les niveaux de l'entreprise, afin de prévenir les pratiques illicites et de détecter les éventuelles infractions.

En outre, chaque Partie reconnaît expressément que les « Informations Commerciales Sensibles » entendues comme toute(s) Information(s) Confidentielle(s) relative(s) aux projets commerciaux, aux prix, marges, et, plus généralement, toutes informations financières, ne peuvent pas être échangées dans certaines circonstances ou sous certaines juridictions au regard du Droit de la Concurrence. En conséquence, chaque Partie s'engage à (i) analyser avec l'autre Partie chaque fois que nécessaire les dispositions du Droit de la Concurrence applicables au contexte de leurs échanges d'informations, et (ii) si cela s'avère nécessaire à définir avant toute divulgation, les termes et conditions concernant le traitement des Informations Commerciales Sensibles pouvant être divulguées, en précisant notamment les restrictions d'accès à ces informations en tenant compte de l'organisation propre à la Partie en obtenant communication.

5. Dispositif d'alerte

Dans le cadre de la volonté constante de DPD France de renforcer ses engagements en matière d'éthique et de conformité, DPD France met à la disposition de ses collaborateurs et à toutes ses parties prenantes, un dispositif d'alerte permettant de signaler une situation inappropriée ou non conforme aux principes exposés aux présentes ou aux lois et réglementations applicables.

Le dispositif d'alerte est accessible à l'adresse : deontologue@dpd.fr.