

CONDITIONS GENERALES ET PARTICULIERES

(Luxembourg)



version 30 septembre 2011

1. ACCEPTATION DES CONDITIONS GÉNÉRALES ET PARTICULIERES

- 1.1. Le donneur d'ordre accepte les conditions générales et particulières de DPD (Luxembourg) suivantes (ci-après dénommées "les Conditions de DPD"), dont il a pris connaissance et en accepte toutes les clauses, sauf convention expresse contraire.
- 1.2. Toute révision de ces Conditions de DPD liera le donneur d'ordre, pour autant que cette révision ait été portée à sa connaissance.
- 1.3. Le donneur d'ordre accepte expressément que les Conditions de DPD soient d'application à toutes les transactions d'expédition conclues avec DPD (Luxembourg) (ci-après "DPD"), tant vers des destinations nationales que vers des destinations étrangères, indépendamment du fait que celles-ci seraient communiquées oralement, par téléphone, par télex, par fax, par e-mail ou par toute autre voie électronique.
- 1.4. Les Conditions de DPD sont d'application en particulier pour la prise en charge, le transport, le transbordement, le stockage et la manutention correspondante des colis, de même que pour les prestations complètes fournies par DPD concernant l'expédition.
- 1.5. Les conditions du donneur d'ordre qui dérogent aux conditions générales de DPD et qui n'ont pas été acceptées expressément par écrit et préalablement par DPD, ne lient pas juridiquement DPD, même si ces conditions n'ont pas été expressément contestées.
- 1.6. Aucun travailleur, agent ou sous-traitant de DPD n'est habilité à modifier les dispositions des présentes conditions générales.
- 1.7. Sauf dispositions contraires dans les présentes conditions générales, les dispositions de la Convention CMR du 19 mai 1956 relative au contrat de transport international de marchandises par route (ci-après "Convention CMR (approuvée par la loi du 16 décembre 1963)") et la Loi du 12 juin 1965 sur les transports routiers, telle que modifiée par la loi du 29 juin 2004, ainsi que ses règlements d'exécution, ainsi que les dispositions de la Convention de Montréal du 28 mai 1999 (ci-après "Convention de Montréal") sont d'application aux transactions d'expédition contractées entre le donneur d'ordre et DPD.
- 1.8. Une expédition DPD normale, c'est-à-dire sans que des services spécifiques aient été convenus, est toujours considérée comme un colis DPD Classic, sauf dispositions contraires dans les Conditions Générales. Les services DPD Classic sont uniquement régis par les Conditions Générales. Les services spécifiques fournis par DPD sont en outre régis par les éventuelles Conditions Particulières applicables au service en question, à savoir :
 - DPD CLASSIC by air
 - DPD Express pour les envois intercontinentaux
 - DPD 12:00, DPD 18:00 et DPD GUARANTEE pour les envois à délai de livraison garanti;
 - DPD International Mail pour les lettres et envois similaires ;
 - DPD Solutions,étant entendu qu'en cas de contradiction entre les Conditions Générales et les Conditions Particulières, les Conditions Particulières applicables priment.

2. CONDITIONS D'EXPÉDITION

- 2.1. Tout paquet confié à DPD doit satisfaire aux prescriptions de poids et dimensions suivantes :
 - poids maximal de 31,5 kg
 - longueur maximale de 1,75 mètres
 - la somme de 1x longueur + 2x hauteur + 2x largeur peut atteindre au maximum 3,0 mètresLe donneur d'ordre reconnaît le droit de DPD de rectifier d'éventuelles différences constatées en matière de poids ou volume et d'adapter en conséquence les montants facturés.
- 2.2. Le donneur d'ordre veille au bon emballage des marchandises. Les conditions d'emballage suivantes doivent toujours être respectées :

CONDITIONS GENERALES ET PARTICULIERES

(Luxembourg)



- toutes les marchandises doivent être soigneusement emballées dans un emballage indéchirable; seuls les pneus de voiture peuvent être expédiés sans emballage;
- l'emballage doit être soigneusement collé de façon hermétique de sorte qu'il soit impossible d'ouvrir le colis sans laisser de traces;
- le contenu doit être protégé et ne doit pas pouvoir glisser dans l'emballage;
- le contenu et l'emballage doivent pouvoir résister aux conditions climatologiques changeantes;
- les liquides doivent être emballés de façon étanche;
- les seaux, bouteilles, boîtes métalliques, etc., doivent être enveloppés d'un emballage suffisant adapté à l'envoi postal;
- le colis doit pouvoir résister à une manutention par des trieuses automatiques, à une chute de 0.8 mètres et à une pression de 100 kilos;
- plusieurs colis ne peuvent être attachés les uns aux autres pour former un seul colis; dans ce cas, DPD n'est responsable que du colis étiqueté; seuls les pneus de voiture peuvent être attachés deux par deux avec du film rétractable ou des liens tendeurs, avec un carton glissé entre les deux.

2.3. Les paquets remis à DPD ne peuvent contenir le contenu suivant, sans que cette liste soit limitative :

- des marchandises d'une valeur particulière comme entre autres les métaux précieux, les bijoux, les pierres précieuses, les perles, les antiquités, les objets d'art, les articles uniques;
- les espèces, les parchemins, les documents, les valeurs, titres (monnaies, billets de banque, devises, chèques, cartes de crédit, traites, titres au porteur et autres titres) et les objets qui représentent une prestation en numéraire;
- les fourrures, les tapis, les montres-bracelets et les montres de poche et les articles de maroquinerie dont la valeur dépasse € 520;
- les marchandises dont la valeur dépasse € 13.000;
- les stupéfiants;
- les publications ou media audiovisuels interdits par la loi;
- les marchandises dont le transport est interdit ou réglementé par la loi ou les réglementations internationales, communautaires, nationales, régionales ou locales du pays d'origine ou de destination;
- en cas de transport international: les marchandises dont l'import-export est interdite, selon les directives applicables ou les règles de droit en vigueur dans les pays de transit ou de destination respectifs, ou qui exige des formulaires supplémentaires;
- les marchandises périssables ou les marchandises qui doivent être réfrigérées, les animaux morts ou vivants, le matériel de recherche médicale ou biologique, les déchets médicaux, les dépouilles mortelles, les membres ou organes humains, les plantes, les produits alimentaires, l'alcool industriel;
- les marchandises dangereuses (substances radioactives, carburants, acides, explosifs, armes à feu);
- les marchandises considérées comme dangereuses par les dispositions légales applicables relativement au moyen de transport concerné;
- tout objet qui, bien qu'il ne tombe pas sous l'une des réglementations susmentionnées, pourrait, en raison de sa nature ou son emballage, constituer un danger pour les tiers, la santé, l'environnement, la sécurité des moyens de transport ou causer des dommages aux autres colis transportés.

De plus le donneur d'ordre devra toujours informer DPD à l'avance de toutes les particularités non visibles des biens transportés qui peuvent avoir une influence sur le déroulement du transport. A défaut d'avoir reçu ces informations, DPD n'accepte aucune responsabilité quant au transport.

Le donneur d'ordre accepte que DPD ou toute instance publique, en ce compris la douane, a le droit d'ouvrir et d'inspecter à tout moment les colis confiés, sans que l'exercice de ce droit ne porte atteinte au fait que le donneur d'ordre reste le seul responsable de l'authenticité de ses déclarations.

Conformément à la réglementation en matière de sécurité dans les aéroports, le donneur d'ordre est informé du fait que tous les colis devant être chargés dans les avions peuvent être soumis à des contrôles de sécurité au moyen de rayons X ou d'autres techniques.

2.4. Documents, étiquetage, renseignements par le donneur d'ordre :

Chaque colis doit être étiqueté d'une étiquette DPD, apposée sans pli et de manière lisible sur la plus grande surface. Lorsqu'un paquet ne peut (plus) être scanné suite à un mauvais étiquetage, DPD se réserve le droit de facturer des dommages-intérêts forfaitaires à concurrence du prix du transport du colis pour réétiquetage.

CONDITIONS GENERALES ET PARTICULIERES

(Luxembourg)



Tous les documents nécessaires, y compris les documents de douane éventuels, pour pouvoir effectuer les prestations d'expédition précitées doivent être remis dûment complétés et signés à DPD. En l'absence de la remise de tous les documents nécessaires, DPD décline toute responsabilité pour l'impossibilité éventuelle de livrer le colis. Dans ce cas, DPD se réserve le droit de facturer au donneur d'ordre les frais éventuellement exposés.

Le donneur d'ordre est le seul responsable du caractère complet des mentions apportées sur l'étiquette DPD ou la lettre de voiture, en particulier et sans que cette énumération ne soit limitative, de la description de la nature, du contenu et de la valeur de l'envoi ainsi que de l'adresse de destination. La mention d'une boîte postale ne suffit pas et le donneur d'ordre doit fournir une adresse et/ou des renseignements complets conformément aux usages du pays de destination pour permettre une livraison dans des conditions normales. Plus particulièrement, le donneur d'ordre sera responsable à l'égard de DPD de tous les dommages (amendes, retards, saisies, etc.) qui découleraient directement ou indirectement de l'absence, l'insuffisance, l'imprécision ou l'illégalité de ces renseignements.

- 2.5. En principe, les colis qui dépassent les prescriptions de poids et de dimension, qui ne répondent pas aux prescriptions d'emballage ou qui ont un contenu non autorisé, ne sont pas acceptés par DPD. DPD a le droit d'ouvrir les colis afin de faire une vérification en ce sens. Pour raccourcir autant que possible les délais de livraison, un contrôle par le chauffeur de DPD n'est toutefois pas possible en principe et celui-ci n'est pas tenu d'effectuer ce contrôle.

Si, malgré tout, une infraction à l'article 2.1, 2.2 ou 2.3 est constatée:

- un montant forfaitaire supplémentaire de € 38,5 sera imputé en cas de dépassement des conditions de poids, de longueur et/ou de volume;
- DPD décline toute responsabilité pour la détérioration ou la perte de ces colis;
- le délai de livraison est plus long;
- le donneur d'ordre est responsable de tous les dommages indirects éventuels résultant du non-respect de ces prescriptions, et garantira DPD à la première demande contre ces dommages;
- le donneur d'ordre confère à DPD l'autorisation de disposer à sa guise des colis, en ce compris de les détruire ou de renoncer au transport ultérieur de ceux-ci.

DPD se réserve, en outre, le droit de refuser ou de suspendre le transport de toutes les marchandises :

- pour lesquelles les données du donneur d'ordre ou du destinataire ne seraient pas clairement mentionnées;
- si elle estime que la description, la classification, le marquage, l'étiquetage et/ou l'emballage ne seraient pas adaptés au transport;
- qui ne seraient pas accompagnées des documents nécessaires ou qui mettraient en péril la sécurité de ses travailleurs, agents et sous-traitants ou de ses moyens de transport et installations;
- qui pourraient souiller, affecter ou détériorer de quelque façon d'autres marchandises transportées;
- dont le transport serait contraire ou soumis à une quelconque réglementation applicable ou aux limitations précitées, et ce sans que le donneur d'ordre ne puisse invoquer la moindre responsabilité.

- 2.6. Le donneur d'ordre accepte qu'en cas d'expédition de grandes quantités de colis simultanément, aucun comptage précis ne soit effectué par le chauffeur de DPD. Le nombre exact de colis sera donc exclusivement déterminé sur la base du nombre de paquets scannés par DPD. La signature pour réception par le chauffeur de DPD intervient, dans ce cas, uniquement pour le nombre de paquets scannés.

Si le chauffeur de DPD ne peut contrôler le nombre de colis indiqué par le donneur d'ordre ou ne peut scanner certains colis en raison du mode de chargement au d'emballage adopté par le donneur d'ordre, DPD n'est pas responsable des coûts éventuels ou des dommages résultant de l'inexactitude ou du défaut de mention du nombre de colis, de leur marques ou numéros.

3. PRESTATIONS ET INDEMNITÉS D'EXPÉDITION.

- 3.1. Sauf convention contraire, les prestations d'expédition de DPD comprennent :

- la prise en charge du transport des colis par des chauffeurs suivant l'itinéraire, la procédure et les transporteurs au choix de DPD ;
- la reprise, le transbordement et la remise de colis;

CONDITIONS GENERALES ET PARTICULIERES

(Luxembourg)



- l'éventuelle deuxième et troisième présentation en cas d'absence du destinataire, sauf convention contraire;
- le règlement de l'expédition de retour au donneur d'ordre des colis ne pouvant être livrés ou des colis refusés par le destinataire.

DPD effectuera le transport des colis selon ses propres méthodes et sa propre organisation. Cela implique notamment que le transport puisse être effectué en même temps que celui de colis d'autres donneurs d'ordre ou avec l'intervention entière ou partielle d'agents ou de sous-traitants.

DPD a le droit de remettre le colis à la personne qui se trouve à l'adresse de destination et n'a pas d'obligation d'effectuer un contrôle d'identité.

DPD a le droit d'utiliser un système électronique pour obtenir une preuve de livraison. La signature digitale ou digitalisée éventuelle du destinataire ainsi que sa reproduction forme la preuve de la livraison du colis et les parties attribuent à cette signature la même valeur juridique qu'à une signature traditionnelle sur papier.

- 3.2. Pour ses prestations d'expédition, DPD reçoit les indemnités et/ou paiements suivants :
- le montant de l'indemnité telle qu'elle ressort des tarifs communiqués au donneur d'ordre par DPD, étant entendu qu'en cas de modification de tarifs, les derniers tarifs communiqués par DPD seront d'application;
 - les frais de missions de reprise, qui seront portés séparément en compte au donneur d'ordre;
 - dans le cas de l'article 2.5: un montant forfaitaire supplémentaire de € 38,5 sera imputé en cas de dépassement des conditions de poids, de longueur et/ou de volume;
 - le remboursement des frais avancés par DPD (ex., en cas de dédouanement, de droits de douane et d'accises, etc.);
 - les autres frais ou indemnités éventuels découlant de l'application de l'article 2.4.
- 3.3. Les tarifs communiqués par DPD ne comprennent pas les droits, taxes, contributions ou tous impôts dus en application de toute réglementation fiscale, douanière ou autre qui seraient applicables dans le pays d'origine, les pays de transit ou le pays de destination. Toute somme qui serait due de ce chef reste à charge du donneur d'ordre. Sauf si cela est autrement mentionné, la TVA et les hausses pour carburants ("fuel surcharge") ne sont pas davantage comprises dans les tarifs mentionnés par DPD.
- 3.4. En cas d'expédition d'un colis DPD Classic vers une destination intercontinentale, ce colis sera automatiquement considéré comme un colis DPD Express, de sorte que les Conditions Particulières et tarifs propres au service DPD Express sont applicables.

4. SOFTWARE ET HARDWARE DE DPD

- 4.1 En cas d'installation de software de DPD chez le client, DPD accorde une licence révocable à tout moment relativement à ce software. DPD conserve tous les droits de propriété intellectuelle relativement à ce software. La duplication ou la diffusion de ce software est strictement interdite. Le hardware mis à disposition par DPD reste toujours la propriété exclusive de DPD.
- 4.2 Le client est responsable de l'utilisation correcte du software et du hardware de DPD. DPD décline toute responsabilité pour les dommages directs ou indirects éventuels causés par le software et le hardware de DPD, consécutifs ou non à leur mauvaise utilisation.

5. PREUVE DE LIVRAISON

- 5.1 Pendant six mois, les preuves de livraison des colis sont disponibles via le site internet de DPD. A partir de six mois suivant la date de livraison jusques et y compris deux ans suivant la date de livraison, les preuves de livraison peuvent encore être obtenues via le service clientèle de DPD, contre paiement d'un prix forfaitaire. A partir de deux ans suivant la date de livraison, les preuves de livraison ne sont plus conservées par DPD.

6. PAIEMENT

- 6.1 Les factures de DPD sont payables par virement au numéro de compte de DPD mentionné sur la facture. L'autorisation exceptionnelle d'utiliser tout autre moyen de paiement ne peut être donnée que par écrit et ne peut jamais entraîner la modification ou l'annulation des présentes conditions générales.

CONDITIONS GENERALES ET PARTICULIERES

(Luxembourg)



- 6.2 Afin d'assurer un paiement rapide, DPD peut le cas échéant demander des garanties ou sûretés, telles que la domiciliation, une garantie bancaire, etc. Par ailleurs, DPD est en droit de demander le paiement du prix du transport, lors de l'enlèvement du colis chez le donneur d'ordre, à défaut de quoi DPD a le droit de ne pas accepter le colis.
- 6.3 La compensation des montants facturés dus avec des indemnités éventuellement réclamées pour cause de détérioration n'est en aucun cas autorisée.
- 6.4 Les paiements sont toujours d'abord imputés sur les frais et dommages et intérêts, puis sur les intérêts et ensuite seulement sur le principal.

7. DÉFAUT DE PAIEMENT

- 7.1 Toutes les factures sont payables immédiatement. À défaut de réception du paiement dans les 15 jours suivant la date de facture, des intérêts moratoires de 12 % l'an sont dus de plein droit et sans mise en demeure préalable à partir de la date de facture. Les dispositions de la loi du 08/04/2011 sont applicables pour les consommateurs.
- 7.2 Le montant des factures restées impayées après les 15 jours suivant la date de facturation sera majoré de plein droit et sans mise en demeure préalable de 10 % avec un minimum de € 60 à titre de dommages et intérêts forfaitaires pour les frais exposés par DPD à la suite du défaut de paiement.
- 7.3 Toute facture qui n'a pas été contestée dans les huit jours après sa réception est supposée avoir été acceptée définitivement. Le dépôt d'une réclamation ne signifie en aucun cas une exemption de l'obligation de payer la facture.
- 7.4 De plus, DPD ne sera pas tenue de poursuivre l'exécution d'autres livraisons ou services en vertu de quelque convention que ce soit, avant le règlement de toutes les factures échues.

8. RESPONSABILITÉ

- 8.1 DPD n'est responsable que de la perte ou détérioration totale ou partielle du colis, dans la mesure où la perte ou la détérioration survient entre le paraphe pour réception par le chauffeur de DPD et le paraphe pour réception par le destinataire du colis, et pour autant que les dommages ou la perte ne soient pas la conséquence d'une faute du donneur d'ordre ou du destinataire, d'une force majeure d'un cas fortuit, d'un défaut propre à l'objet ou d'un emballage insuffisant, et pour autant que la responsabilité de DPD n'ait pas été exclue conformément aux présentes conditions générales. Lors de la livraison, les dommages apparents ou la perte partielle doivent être signalés par écrit à DPD immédiatement après la livraison conformément à la procédure de règlement des sinistres de DPD. Les dommages non apparents doivent être signalés à DPD immédiatement après leur découverte, mais au plus tard dans les 7 jours calendriers suivant la livraison conformément à la procédure de règlement des sinistres de DPD. Une copie de cette procédure de règlement des sinistres est remise à la première demande. L'expéditeur doit prouver que la perte ou la détérioration du colis est survenue pendant la période de responsabilité de DPD et qu'elle existait déjà au moment de l'acceptation du colis par le destinataire.
- 8.2 DPD décline toute responsabilité pour tout dommage ou perte qui n'a pas été déclaré(e) selon la procédure de règlement des sinistres de DPD. Les délais de livraison sont toujours indicatifs, ne tiennent pas compte de formalités douanières éventuelles et n'impliquent jamais une quelconque obligation de résultat dans le chef de DPD sauf s'il en a été convenu autrement. DPD décline toute responsabilité en cas de livraison tardive.
- 8.3 Pour le surplus, les articles 17 à 23, 25 et 27 à 30 de la Convention CMR ou les articles correspondants de la Convention de Montréal sont d'application.
- 8.4 Les dommages et intérêts à payer par DPD pour cause de perte ou de détérioration sont déterminés conformément aux règles de la Convention CMR ou de la Convention de Montréal, étant entendu que ceux-ci ne peuvent jamais dépasser € 520. Toute mention de valeur sur la lettre de voiture ou de montant d'une importance particulière comme visé respectivement aux articles 24 et 26 de la Convention CMR n'est pas autorisée et est réputée, le cas échéant, non écrite.
- 8.5 DPD décline toute responsabilité pour la perte ou la détérioration de :
- colis rappelés, c.-à-d. les paquets qui sont enlevés à une autre adresse que l'adresse normale d'enlèvement et qui sont livrés à l'adresse où sont normalement effectués les enlèvements ;

CONDITIONS GENERALES ET PARTICULIERES

(Luxembourg)



- colis qui dépassent les prescriptions de poids et/ou de dimension comme visé à l'article 2.1;
- colis qui ne répondent pas aux prescriptions d'emballage comme visé à l'article 2.2;
- colis dont le contenu n'est pas autorisé conformément à l'article 2.3;
- colis sans étiquette DPD ou lettre de voiture ou en cas d'absence, d'insuffisance, d'imprécision ou d'illégalité des renseignements énumérés aux présentes conditions générales.

8.6 DPD ne peut, en aucun cas, être rendue responsable de pertes ou dommages ou incidents indirects (peu importe qu'ils soient imputables à sa négligence ou à d'autres manquements dans le respect de ses obligations) qui sont la conséquence de la perte, de la détérioration ou du retard d'une expédition.

9. ASSURANCE

9.1 Pour tout paquet accepté par DPD, DPD est assurée pour sa responsabilité comme visé à l'article 8.

10. DROIT DE RÉTENTION

- 10.1 DPD a le droit, sur la base de toutes les prétentions échues qui lui reviennent en vertu du contrat d'expédition et des conditions générales actuelles vis-à-vis du donneur d'ordre, d'exercer un droit de rétention sur les marchandises ou autres valeurs qui sont en sa possession et de les considérer comme gage pour s'assurer du respect des obligations du donneur d'ordre.
- 10.2 Dans la mesure où le droit de rétention dépasse le droit de rétention légal, il est limité aux marchandises et valeurs qui sont la propriété du donneur d'ordre.
- 10.3 Les dispositions précitées sont d'application nonobstant d'autres sûretés que DPD peut invoquer selon la loi ou toute autre convention.

11. PRESCRIPTION

- 11.1 Toutes les prétentions du donneur d'ordre à quelque titre que ce soit se prescrivent après six mois en cas de transport national et après un an en cas de transport international. En cas de perte totale, le délai de prescription ne prend cours que le jour de la reprise du colis par DPD. En cas de perte partielle ou de détérioration, le délai de prescription prend cours le jour de la livraison du colis au destinataire.
- 11.2 Les prétentions prescrites ne peuvent être poursuivies par le biais d'une demande reconventionnelle ou d'une exception.

12. DIVISIBILITE

12.1 L'annulation ou l'inopérance d'une ou plusieurs clauses des présentes conditions générales n'a aucune influence sur la validité des autres clauses.

13. DROIT APPLICABLE – TRIBUNAL COMPÉTENT

- 13.1 Seule la loi luxembourgeoise régit la relation contractuelle entre DPD et le donneur d'ordre.
- 13.2 Seuls les Tribunaux de l'arrondissement judiciaire de Luxembourg sont compétents pour connaître et juger de toutes les contestations et de tous les litiges survenus relativement aux transactions d'expédition effectuées par DPD.