

TNT EXPRESS
CONDITIONS GÉNÉRALES DE TRANSPORT ET D'AUTRES SERVICES
VERSION LONGUE (01-10)

1. DÉFINITIONS

Les définitions suivantes sont d'application selon les conditions établies ci-après, qui régissent le présent contrat de transport conclu entre vous et nous.

"nous", "notre", "nos" et TNT signifient TNT Express Holdings B.V., XP International B.V., TNT Holdings (Deutschland) GmbH, TNT Holdings (UK) Ltd, TNT Australia Pty Ltd, TNT China Holdings Co Ltd ("TNT") et les filiales ou affiliés de TNT, ainsi leurs employés, agents et sous-traitants indépendants respectifs ;

"vous", "votre" et "vos" signifient l'expéditeur, le destinataire de l'envoi, le détenteur du bordereau, le réceptionnaire et le propriétaire du contenu de l'envoi, toute autre partie ayant un intérêt légal dans ce contenu ou toute autre partie ayant un intérêt dans la prestation d'autres services;

"transport" signifie et inclut l'ensemble des opérations et des services entrepris par nos soins en rapport avec le transport de l'envoi ;

"autres services" signifie tous services autres que le transport des envois, tels l'entreposage, le triage, l'assemblage, le groupage, l'emballage, l'installation, les services à valeur ajoutée et de gestion des transport ;

"envoi" signifie toutes marchandises et tous documents (soit en vrac ou emballés dans un ou plusieurs colis) dont nous avons accepté le transport d'une adresse à l'autre ou pour lesquels nous avons accepté de fournir d'autres services, indépendamment du fait qu'ils soient transportés aux termes de notre bordereau ou pas ;

"articles interdits" signifient toutes les marchandises et matières dont le transport est interdit par la loi, les règles ou les règlements du pays par lequel passe l'envoi.

2. LA PARTIE AVEC LAQUELLE VOUS PASSEZ CONTRAT

Vous passez contrat pour le transport et les autres services avec la société TNT ou avec une des filiales ou affiliés de TNT qui accepte l'envoi à transporter pour vous ou, le cas échéant, qui accepte de fournir les autres services. Vous nous reconnaissez le droit de sous-traiter tout ou partie du transport ou des autres services suivant les modalités dont nous décidons.

3. VOTRE ACCEPTATION DE NOS CONDITIONS GÉNÉRALES

En nous confiant votre envoi, vous acceptez nos conditions générales établies dans le bordereau et/ou le contrat de transport et/ou le contrat pour la prestation d'autres services, et

TNT EXPRESS
CONDITIONS GÉNÉRALES DE TRANSPORT ET D'AUTRES SERVICES
VERSION LONGUE (01-10)

cela en votre nom et/ou au nom de quiconque ayant un intérêt dans l'envoi et/ou dans la prestation d'autres services, que vous ayez ou non apposé votre signature au recto de notre bordereau. Nos conditions générales couvrent également toute partie que nous utilisons ou à qui nous sous-traitons l'enlèvement, le transport, la livraison de votre envoi ou la prestation d'autres services, ainsi que nos employés, directeurs et agents. Seul l'un de nos collaborateurs agréés peut convenir par écrit, d'une dérogation aux présentes conditions générales. Si votre remise de l'envoi va de pair avec des instructions orales ou écrites en contradiction avec ces conditions générales, nous ne pourrions pas être liés par lesdites instructions.

4. PORTÉE DU CONTRAT

- a) Indépendamment du fait que le transport de l'envoi fasse partie d'un autre type de contrat entre vous et nous, les présentes conditions générales s'appliquent au contrat convenu entre vous et nous pour tout transport de biens conformément au contrat.
- b) En concluant avec nous tout type de contrat pour le transport de vos biens, vous acceptez que :
 - le contrat soit un contrat de transport de biens par route si le transport de l'envoi est effectivement réalisé par la route ;
 - le contrat soit un contrat de transport de biens par air si le transport de l'envoi est effectivement réalisé par voie aérienne ;
 - le contrat soit un contrat de transport de biens par mer si le transport de l'envoi est effectivement réalisé par voie maritime ;
 - le contrat soit un contrat de prestation d'autres services si les services fournis sont autres que le transport.

5 MARCHANDISES DANGEREUSES / SÉCURITÉ

5.1 Marchandises dangereuses

- a) Exception faite des circonstances mentionnées au point 5.1 (b) ci-dessous, nous ne transportons pas de marchandises que nous jugeons dangereuses, ni fournissons d'autres services relatifs à ces marchandises, telles que, de manière non limitative, celles qui sont spécifiées par les instructions techniques de l'Organisation de l'aviation civile internationale (OACI), les réglementations de l'Association internationale du transport aérien (AITA) en matière de marchandises dangereuses, le code IMDG (International Maritime Dangerous Goods), l'Accord européen relatif au transport international des marchandises Dangereuses par Route (ADR) ou d'autres réglementations nationales ou internationales portant sur le transport de, ou la prestation d'autres services relatifs aux, marchandises dangereuses.
- b) Nous pouvons décider d'accepter le transport de certaines marchandises dangereuses, ou fournir d'autres services, dans certains pays si vous avez reçu le statut de client agréé. Vous devez nous en informer par écrit avant que nous puissions accepter votre envoi. Ces marchandises dangereuses ne seront acceptées que si elles répondent aux réglementations en vigueur (voir 5.1 (a)), ainsi qu'à nos exigences. Vous pouvez obtenir auprès de notre filiale la plus proche les détails de nos exigences, ainsi que la procédure de demande de statut de client agréé. En cas d'acceptation de votre envoi, un supplément pour marchandises dangereuses vous sera facturé.

TNT EXPRESS
CONDITIONS GÉNÉRALES DE TRANSPORT ET D'AUTRES SERVICES
VERSION LONGUE (01-10)

5.2 Réglementations de sécurité pour le fret aérien

- a) Il vous appartient de vous assurer que votre envoi ne contient aucun article interdit mentionné par l'annexe 17 des réglementations de l'OACI ou par d'autres réglementations nationales ou internationales régissant la sécurité du fret aérien. En remplissant notre bordereau ou en nous confiant l'envoi, vous certifiez ce qui précède. Vous êtes tenu de nous fournir une description complète du contenu de l'envoi sur le bordereau ou sur tout autre document qui accompagne l'envoi ; votre responsabilité ne s'éteint pas du fait de la fourniture de ces informations. Tous les envois que nous transportons ou traitons peuvent être soumis à un contrôle de sécurité susceptible d'impliquer l'utilisation d'un équipement aux rayons X. Vous acceptez que votre envoi puisse être ouvert et que son contenu puisse être inspecté pendant le transit.
- b) Vous déclarez que la préparation de l'envoi au transport, ou à la prestation d'autres services, a été effectuée dans des locaux sûrs et qu'elle a été effectuée par du personnel fiable que vous employez, et que l'envoi a été protégé contre toute interférence non autorisée durant sa préparation, son stockage et son transport immédiatement avant de nous avoir été remis pour transport ou la prestation d'autres services.

5.3 Articles interdits

Nous n'acceptons aucun envoi contenant des articles interdits.

6. DROIT D'INSPECTION

Vous acceptez que nous, ou toute autorité gouvernementale, puissions ouvrir et inspecter votre envoi à tout moment.

7. CALCUL DES TEMPS DE TRANSIT ET ITINÉRAIRE DES ENVOIS

Les délais de livraison porte-à-porte publiés par nous ne comprennent ni week-ends, ni jours fériés, ni vacances bancaires, ni retards causés par le dédouanement ou d'autres événements en dehors de notre contrôle. L'itinéraire et la méthode de transport que nous utilisons pour acheminer votre envoi sont à notre entière discrétion.

8. FORMALITÉS DOUANIÈRES

- 8.1 Vous nous nommez par la présente votre agent dans le but exclusif d'effectuer les formalités douanières et de dédouaner votre envoi, et vous certifiez par la présente que nous sommes le consignataire chargé de désigner un agent en douane afin de procéder aux formalités douanières et de dédouaner ledit envoi si nous sous-traitons ce travail. Si les autorités douanières réclament des documents supplémentaires pour confirmer la déclaration d'importation/exportation ou notre statut pour les formalités de dédouanement, il vous appartient de fournir, à vos frais, les documents exigés.
- 8.2 Vous certifiez que toutes les déclarations et informations que vous fournissez pour l'exportation et l'importation de l'envoi ou d'une partie quelconque de son contenu sont correctes. Vous reconnaissez être conscient que, dans l'éventualité de déclarations fausses ou frauduleuses de votre part quant à l'envoi ou une partie quelconque de son contenu, vous risquez de faire l'objet d'une action au civil et/ou de poursuites pénales pouvant entraîner la confiscation et la vente de votre envoi. Dans la mesure où nous pouvons volontairement vous aider à accomplir les formalités, douanières et autres, qui seraient exigées, cette aide vous

TNT EXPRESS
CONDITIONS GÉNÉRALES DE TRANSPORT ET D'AUTRES SERVICES
VERSION LONGUE (01-10)

sera accordée sous votre entière responsabilité. Vous acceptez de nous indemniser et de nous couvrir en cas d'action, quelle qu'elle soit, qui pourrait être intentée à notre rencontre à la suite des informations que vous nous avez fournies, de nous dédommager de tout coût que nous subirions dans ce cadre, ainsi que d'acquitter tout frais administratif que nous pourrions vous réclamer pour avoir fourni les services décrits dans le présent article.

8.3 Les redevances douanières, taxes (comprenant, mais non limitées à, la TVA), amendes, les frais de stockage et les autres dépenses, quelles qu'elles soient, que nous devons supporter à la suite des actions des douanes ou des autorités ou du défaut de fourniture par vos soins et/ou des soins du destinataire des documents adéquats et/ou de l'obtention de la licence ou du permis requis vous seront réclamés ou seront réclamés au destinataire de l'envoi. Au cas où nous déciderions de facturer au destinataire et où celui-ci refuserait de supporter les coûts encourus, vous acceptez d'acquitter ces derniers, ainsi que nos frais administratifs et tout autre frais supplémentaire que nous subirions. Dès que nous en ferons la demande, vous nous fournirez une garantie appropriée pour les redevances, taxes, amendes, frais de stockage ou tout autre frais décrits dans le présent article.

8.4 Nous mettrons tout en œuvre pour garantir la réalisation rapide des formalités de dédouanement de votre envoi, mais nous déclinons toute responsabilité quant à des retards, pertes ou dommages dus à l'intervention de fonctionnaires des douanes ou d'autres autorités.

9. ADRESSE ET NUMÉROS DE BOÎTES POSTALES INCORRECTS

Si nous sommes incapables de livrer un envoi parce que l'adresse est incorrecte, nous déploierons tous les efforts raisonnables pour trouver la bonne adresse. Nous vous aviserons de la correction et de la livraison ou tentative de livraison de l'envoi à la bonne adresse, quoique des frais supplémentaires puissent s'appliquer si l'adresse réelle diffère de celle indiquée sur le bordereau ou sur l'étiquette apposée sur votre envoi. Nous n'acceptons par les livraisons destinées à des boîtes postales, sauf dans un nombre limité de pays (dont la liste est disponible auprès de la filiale, société affiliée ou succursale de TNT qui accepte votre envoi aux fins de transport). Et, dans la mesure où le numéro de téléphone conventionnel à fil du destinataire est fourni, si nous ne pouvons livrer un envoi lors de la première tentative, vous convenez que nous pouvons laisser un avis d'expédition à l'adresse du destinataire et que la preuve dudit avis de livraison constitue une preuve suffisante de livraison.

10. ENVOIS NON LIVRABLES ET REFUSÉS

Si nous sommes incapables de compléter une livraison, nous tenterons de laisser un avis de tentative de livraison à l'adresse du destinataire indiquant l'emplacement de l'envoi. Si, après une autre tentative, nous n'avons pas réussi à effectuer la livraison, ou si le destinataire refuse d'accepter la livraison, nous tenterons de communiquer avec vous pour convenir d'une mesure appropriée. Vous acceptez de nous payer tous les coûts que nous aurons engagés pour expédier, jeter ou retourner l'envoi ainsi que nos frais (le cas échéant) relatifs à une troisième ou autre tentative de livraison, ainsi que pour la mesure à prendre que nous aurons convenue. Si nous ne recevons pas vos instructions dans les 30 jours de la deuxième tentative de livraison, vous convenez que nous pourrions détruire ou vendre le contenu de l'envoi sans aucune autre obligation envers vous.

11. VOS OBLIGATIONS

Vous nous garantissez et assurez que :

TNT EXPRESS
CONDITIONS GÉNÉRALES DE TRANSPORT ET D'AUTRES SERVICES
VERSION LONGUE (01-10)

- a) le contenu de l'envoi (y compris mais non limité au poids et au nombre de colis) correspond à la description sur le bordereau ;
- b) le contenu de l'envoi a été correctement étiqueté, et que vous avez fixé l'étiquette ou les étiquettes de façon bien visible sur la face extérieure de l'envoi ;
- c) l'adresse complète du destinataire, y compris le code postal, est indiquée sur notre bordereau ;
- d) l'adresse complète du destinataire, y compris le code postal, est indiquée de façon correcte et bien lisible sur une étiquette d'adresse, apposée à un endroit bien visible sur la face extérieure de l'envoi ;
- e) le contenu de l'envoi a été préparé et emballé de façon sûre et méticuleuse, afin de le protéger contre les risques ordinaires de transport, ou de tout autre service fourni par nous, tel que le triage et/ou le processus de manutention ;
- f) vous avez déclaré le poids exact de l'envoi et vous fournirez tout équipement spécial dont nous pourrions avoir besoins pour charger et décharger l'envoi de nos véhicules ;
- g) vous avez apposé un autocollant 'heavy weight' à un endroit bien visible sur la face extérieure des envois pesant 30 kilos ou plus ;
- h) le transport du contenu de l'envoi n'est pas limité par les réglementations de l'AITA ou l'OACI et que l'envoi ne contient pas d'articles interdits, et que ni vous ni le destinataire sont une personne ou une organisation avec lesquels nous ne pouvons ou vous ne pouvez négocier légalement en vertu de toute loi ou réglementation applicable ;
- i) lors du transport d'un envoi intra-européen pour lequel le destinataire acquitte les frais de transport, vous nous avez communiqué, par écrit, votre numéro de TVA correct, et celui du destinataire ;
- j) si vous nous avez demandé de facturer les frais de transport au destinataire ou à un tiers, et que ce dernier ne paie pas ces frais, vous acquitterez notre facture, ainsi que les frais administratifs, endéans les sept jours après l'expédition de la facture ;
- k) vous avez respecté toutes les législations et réglementations en vigueur ;
- l) pour les envois que nous transporterons pour vous à d'autres pays, vous avez ajouté la facture commerciale correcte pour l'envoi concerné (reprenant l'adresse de facturation correcte avec le numéro de TVA, la description correcte et claire des marchandises, le code General Agreement on Tariffs and Trade ("GATT"), soit les 6 premiers caractères du code Harmonised System ("HS"), ainsi que le poids correct de l'envoi) ;
- m) vous avez pris toutes les mesures de sécurité raisonnables pour vous conformer à toutes les conventions, directives et lois sur la protection des données personnelles, y compris le cryptage des données personnelles afin d'assurer la sécurité des données personnelles en cas de perte ou erreur de livraison d'un envoi ;
- n) la valeur d'un envoi, quel qu'il soit, n'est supérieure à 25,000 euros.

Vous acceptez de nous indemniser et de nous dégager de toute responsabilité à l'égard de tout coût, dommage ou dépense, y compris les frais juridiques, que nous pourrions engager pour vous ou quiconque parce que vous n'avez pas respecté l'une ou l'autre des présentes déclarations et garanties, même si nous acceptons par inadvertance un envoi qui contrevient à vos obligations.

12. PORTÉE DE NOTRE RESPONSABILITÉ

TNT EXPRESS
CONDITIONS GÉNÉRALES DE TRANSPORT ET D'AUTRES SERVICES
VERSION LONGUE (01-10)

- 12.1 Sous réserve des dispositions de l'article 13 ci-dessous, nous limitons notre responsabilité pour toute perte, dommage ou retard survenant à votre envoi ou une partie quelconque de celui-ci dans la mesure suivante :
- a) Si le transport de votre envoi s'effectue en tout ou en partie par air et implique une destination finale ou une escale dans un pays autre que le pays de départ, la convention de Varsovie (1929), la convention de Varsovie telle qu'amendée par le protocole de La Haye (1955) et/ou le protocole n°4 de Montréal (1975), ou la convention de Montréal (1999), sera d'application. Ces traités internationaux régissent et limitent notre responsabilité en matière de perte, de dommage ou de retard de votre envoi à 19 droits de tirage spéciaux par kilo (approximativement 20 euros par kilo, bien que le taux de change soit variable).
 - b) Si le transport de votre envoi s'effectue par route dans, vers ou depuis un pays qui adhère à la convention sur le contrat pour le Transport International de Marchandises par la Route 1956 (CMR), notre responsabilité en matière de perte, de dommage ou de retard de votre envoi est régie par le CMR et se limite à 8,33 droits de tirage spéciaux par kilo (approximativement 10 euros par kilo, bien que le taux de change soit variable). Dans le cas d'un retard en raison duquel vous pouvez nous prouver que vous avez subi une perte, notre responsabilité se limite au remboursement du montant que vous nous avez payé pour le transport de l'envoi concerné ou de la partie retardée.
 - c) Si aucune des conventions susmentionnées ne s'applique et que nous avons une obligation envers vous pour quelque raison que ce soit, y compris, sans toutefois s'y limiter, une rupture de contrat, une négligence, un manquement intentionnel ou une omission volontaire, notre obligation envers vous à l'égard de la perte, du dommage, de la mauvaise livraison ou du défaut de livraison de votre envoi ou de la partie affectée est en tout temps limitée au montant le moins élevé entre la valeur marchande de l'envoi au moment du transport et le coût de réparation de l'envoi ou de la partie affectée, sous réserve, dans chaque cas, d'une limite n'excédant pas 17 euros par kilo, ou 10.000 euros par envoi. Dans le cas d'un retard pour lequel vous pouvez nous prouver avoir subi une perte, nos obligations se limitent au remboursement des frais de transport que vous nous avez payés pour cet envoi ou la partie qui a été livrée en retard.
- 12.2 Sous réserve de la condition 13 ci-dessous, si nous avons une obligation relativement aux autres services pour quelque raison que ce soit, y compris, sans toutefois s'y limiter, une rupture de contrat, une négligence, un manquement intentionnel ou une omission volontaire, notre obligation envers vous est en tout temps limitée à 10.000 euros par événement ou série d'événements associés à la même cause de dommage ou, dans le cas de la perte ou de l'endommagement d'un envoi, au montant le moins élevé entre la valeur marchande de l'envoi et le coût de réparation de l'envoi ou de la partie affectée, sous réserve, dans chaque cas, d'une limite n'excédant pas 3,40 euros par kilo, ou 10 000 euros par événement ou série d'événements connexes.

13. EXCLUSIONS

- 13.1 Nous déclinons toute responsabilité pour la perte de revenu, de bénéfices, de marché, de réputation, de clients, d'utilisation ou d'une opportunité, même si nous avons connaissance que de tels dommages ou pertes étaient susceptibles de survenir, ni pour tout dommage ou

TNT EXPRESS
CONDITIONS GÉNÉRALES DE TRANSPORT ET D'AUTRES SERVICES
VERSION LONGUE (01-10)

- perte, indirect, accidentel, spécial ou consécutif, y compris, sans limitation, la rupture de contrat, la négligence, un acte délibéré ou un défaut.
- 13.2 Nous déclinons toute responsabilité si nous ne remplissons aucune obligation à votre égard, si cette situation résulte de :
- a) circonstances indépendantes de notre volonté, telles que (la liste n'étant pas exhaustive) :
 - une catastrophes naturelle, tels que tremblements de terre, cyclones, orages, inondations, incendie, maladie, brouillard, neige, gel ;
 - un cas de force majeure, y compris, sans limitation, les guerres, accidents, actions d'ennemis publics, grèves, embargos, risques aériens, conflits locaux, troubles civils ;
 - des interruptions au niveau national ou local du transport aérien ou au sol, problèmes mécaniques aux moyens de transport ou aux machines ;
 - des vices cachés ou vices propres au contenu de l'envoi ;
 - des actes de malveillance de tierces parties, comme le vol ou l'incendie volontaire.
 - b) vos actions ou omissions ou celles de tiers, telles que :
 - votre manquement aux présentes conditions générales (ou les revendications d'un tiers sur l'envoi entraînant le non-respect de vos obligations), en particulier telles que spécifiées à l'article 11 ci-dessus ;
 - une action ou une omission de tout responsable des douanes, des compagnies aériennes, des aéroports ou des autorités officielles.
 - c) La présence dans l'envoi d'un quelconque article interdit, même si nous avons accepté l'envoi par erreur The contents of the shipment.
- 13.3 Nous ne sommes pas un voiturier public et n'assumerons aucune responsabilité en ce sens. Dans des circonstances normales, nous n'acceptons pas les envois expédiés depuis et vers des adresses résidentielles.

14 MARCHANDISES DE VALEUR

Les marchandises de valeur, comme les pierres précieuses, les métaux précieux, les bijoux, l'argent, les instruments négociables, les meubles non protégés, le verre ou la porcelaine, les objets d'art, les antiquités et les documents importants, notamment les passeports, soumissions, certificats d'actions ou d'options, ne devraient pas être expédiées par notre réseau de systèmes de livraison puisqu'il comprend l'utilisation d'appareils de manutention mécanique et de trieuses automatisées, ainsi que plusieurs transbordements d'un véhicule à un autre, ce qui pourrait occasionner des pertes et/ou des dommages. Si vous envoyez tout de même, ou nous faites envoyer, de telles marchandises par le biais de notre réseau de systèmes de livraison, vous le faites à vos propres risques.

15. LIMITE DE RESPONSABILITÉ ACCRUE POUR LES ENVOIS INTERNATIONAUX

- 15.1 Vous pouvez acheter une option de limite de responsabilité accrue ("ITLL") pour le transport d'envois internationaux afin de vous protéger contre la perte ou l'endommagement de votre envoi (sauf les expéditions de documents) sous réserve de la conclusion d'une entente spécifique à cet égard entre vous et nous.

TNT EXPRESS
CONDITIONS GÉNÉRALES DE TRANSPORT ET D'AUTRES SERVICES
VERSION LONGUE (01-10)

- 15.2 Lorsque vous nous aurez payé nos frais courants pour l'option ITLL, nous augmenterons notre limite de responsabilité pour la perte ou l'endommagement de votre envoi à 45 euros par kilogramme pour les envois de 10 kilos ou plus, et à 450 euros pour la perte ou l'endommagement des envois de 10 kilos ou moins, pourvu qu'en tout temps, le maximum de responsabilité que nous offrons et acceptons se limite à 25 000 euros par envoi.
- 15.3 L'option ITLL ne s'applique pas si :
- a) notre responsabilité est exclue, tel qu'il est spécifié aux présentes conditions générales,
 - b) aucune entente spécifique à cet égard n'existe entre vous et TNT, et/ou
 - c) vous ne nous avez pas payé les frais pour l'augmentation de notre limite de responsabilité.
- 15.4 Afin d'éviter tout doute, l'option ITLL ne couvre pas les pertes de nature consécutive (voir le paragraphe 13.1 ci-dessus) ni les retards de transport ou les pertes attribuables au manquement à vos obligations en vertu des présentes conditions générales.
- 15.5 L'option ITLL n'est pas disponible pour les autres services, ni pour les pierres précieuses, les métaux précieux, les ordinateurs portatifs, les écrans plasma ou LCD, les bijoux, les espèces, le verre ou la porcelaine, les objets d'art, les antiquités, les documents et tout film, bande magnétique, disque, carte mémoire ou tout autre support contenant des données ou des images. Si vous envoyez ce genre de marchandises, nous vous recommandons de souscrire vous-même une assurance.

16. ASSURANCE

- 16.1 Vous pouvez souscrire auprès de nous une assurance pour la valeur complète de votre colis et de l'expédition de biens (expédition d'objets autres que des documents) en remplissant la zone appropriée du bordereau et en payant les frais correspondants, de manière à vous couvrir contre "tout risque" de perte et de dommages pendant le transport, à concurrence d'un maximum de 25.000 euros par envoi. Cette assurance n'est pas disponible pour les pierres précieuses, métaux précieux, ordinateurs portatifs, écrans plasma et LCD, bijoux, espèces, verre, porcelaine, objets d'art, antiquités, documents ou tout film, bande, disque, carte mémoire ou autre support de données ou d'images. Si vous envoyez ce genre de marchandises, nous vous recommandons de souscrire vous-même une assurance.
- 16.2 Vous pouvez souscrire auprès de nous une assurance pour les frais de reconstruction, reproduction, republication ou réimpression (y compris le coût des matériaux (p.ex. papier) plus des frais de main-d'œuvre raisonnables) de votre envoi de documents, en remplissant la zone appropriée du bordereau et en payant les frais correspondants de manière à vous couvrir contre "tout risque" de perte et de dommages pendant le transport, à concurrence de 500 euros par envoi. Cette assurance n'est disponible que pour les documents qui sont indiqués sur le site Web de la filiale ou l'agence de TNT qui accepte votre envoi en vue de le transporter.
- 16.3 Les options d'assurance susmentionnées (16.1 et 16.2) i) ne couvrent pas les pertes de nature consécutive (voir le paragraphe 13.1 ci-dessus), les retards de transport, ni les pertes attribuables au manquement à vos obligations en vertu des présentes conditions générales ; ii) ne sont pas offertes pour les services autres que les services de transport ; et iii) ne sont pas offertes pour un nombre limité de pays. Pour la liste de ces pays, ou pour obtenir plus de détails sur les modalités et couvertures d'assurance, veuillez communiquer avec notre centre de service à la clientèle ou visiter le site Web de la filiale, société affiliée ou succursale de TNT qui accepte votre envoi aux fins de transport.

17. RÉCLAMATIONS PAR DES TIERS

TNT EXPRESS
CONDITIONS GÉNÉRALES DE TRANSPORT ET D'AUTRES SERVICES
VERSION LONGUE (01-10)

Vous vous engagez à notre égard d'interdire à toute autre personne ayant un intérêt dans l'envoi d'introduire une réclamation ou d'intenter une action contre nous suite au transport, même si nous avons commis une négligence ou une erreur. Vous vous engagez également, si une réclamation est introduite ou si une action est intentée, à nous indemniser des conséquences de la réclamation ou de l'action, ainsi que des coûts et débours assumés pour notre défense.

18. CLAIMS PROCEDURE

Si vous désirez présenter une réclamation à l'égard d'un envoi perdu, endommagé ou retardé, ou de tout autre dommage, vous devez respecter toute convention applicable ainsi que la procédure suivante, sinon, nous nous réservons le droit de rejeter votre réclamation :

- a) vous devez nous aviser par écrit de la perte, du dommage ou du retard dans les 21 jours de la livraison de l'envoi ou de la date à laquelle l'envoi aurait dû être livré ou, si la réclamation porte sur les autres services, dans les 21 jours de la date à laquelle vous auriez raisonnablement dû avoir été au courant de la perte, du dommage ou du retard, puis, dans les 21 jours suivants, vous devez documenter votre réclamation en nous envoyant tous les renseignements pertinents sur l'envoi et/ou la perte, le dommage ou le retard subi. Nous ne sommes pas tenus de réagir à une réclamation avant que nos frais aient été payés, et vous n'êtes pas autorisé à déduire le montant de votre réclamation de nos frais ;
- b) nous supposons que l'envoi a été livré en bonne condition, à moins que le destinataire n'ait signalé un dommage sur notre bordereau de livraison lorsqu'il a accepté l'envoi. Afin que nous considérions une réclamation pour dommage, le contenu de votre envoi et l'emballage original doivent nous être fournis aux fins d'inspection ;
- c) sauf toute disposition contraire de toute convention ou loi applicable, votre droit de réclamation contre nous sera éteint si une action n'est pas portée devant les tribunaux dans un délai de un an de la date de livraison de l'envoi, de la date à laquelle l'envoi aurait dû être livré, ou de la date à laquelle le transport a pris fin ou, si la réclamation vise d'autres services, dans un délai d'un an de la date à laquelle vous auriez raisonnablement dû avoir été au courant de la perte, du dommage ou du retard ;
- d) si nous acceptons une partie ou l'intégralité de votre réclamation, vous nous garantissez que vos assureurs ou tout tiers détenant un intérêt dans l'envoi auront renoncé à tout droit, dédommagement ou recours qu'ils pourraient avoir, par subrogation ou autrement ;
- e) l'envoi ne sera pas réputé perdu avant qu'au moins 30 jours se soient écoulés depuis la date à laquelle vous nous avez avisés du défaut de livraison. Nous pourrions accepter avec vous par écrit de raccourcir ce délai.

19. TARIFS ET PAIEMENT

- 19.1 Vous acceptez d'acquitter nos frais pour le transport de votre envoi entre les endroits spécifiés sur le bordereau/le contrat de transport, ou pour la prestation d'autres services, ainsi que toutes les taxes applicables sur la valeur ajoutée, dans les 7 jours de la date de facturation. Vous renoncez à tous vos droits de questionner nos factures si vous ne les contestez pas par écrit dans les 7 jours de la date de facturation. Nos frais sont calculés conformément aux tarifs applicables à votre envoi, tels qu'ils sont indiqués sur notre carte tarifaire courante ou dans le contrat pertinent. Nous pouvons vérifier le poids et/ou le volume

TNT EXPRESS
CONDITIONS GÉNÉRALES DE TRANSPORT ET D'AUTRES SERVICES
VERSION LONGUE (01-10)

et/ou le nombre d'articles de votre envoi et, si nous constatons une divergence par rapport au poids, au volume ou au nombre d'articles déclarés, vous acceptez que le poids, le volume et le nombre d'articles que nous avons déterminés soient utilisés dans notre calcul. Le destinataire devra nous payer les droits à l'importation, taxes sur la valeur ajoutée sur les marchandises et tous les autres frais automatiquement perçus sur l'envoi dans le pays de destination sur livraison de l'envoi sinon, vous acceptez de nous payer l'intégralité de ces montants dans les 7 jours suivant réception de notre avis de non-paiement par le destinataire. Vous acceptez que nous puissions exiger des intérêts sur toutes les factures qui ne sont pas payées dans un délai de 7 jours de la date de facturation à un taux de 6 % en sus du taux de base de la Banque centrale européenne. Vous acceptez de payer nos frais raisonnables et appropriés pour le recouvrement des factures impayées dans les sept jours de la date de facturation.

- 19.2 Vous pouvez obtenir notre carte tarifaire courante en présentant une demande auprès de nos bureaux situés dans le pays dans lequel l'envoi est facturé. Nous facturons le poids effectif ou volumétrique de l'envoi, selon le plus élevé, le poids volumétrique étant calculé conformément à l'équation de conversion volumétrique figurant sur notre carte tarifaire.
- 19.3 Les tarifs de livraison porte-à-porte indiqués sur notre carte tarifaire courante tiennent compte des simples formalités de dédouanement; toutefois, nous nous réservons le droit de percevoir des frais administratifs supplémentaires pour tout travail de dédouanement excessif et long, nécessaire pour nous permettre de livrer votre envoi au destinataire. Des frais supplémentaires peuvent donc s'appliquer dans certains pays, en raison de procédures de dédouanement complexes applicables entre autres aux envois exigeant :
- (i) des déclarations en douane officielles portant sur plus de trois marchandises différentes
 - (ii) des cautions en douane ou le besoin de livrer les marchandises sous caution en douane ;
 - (iii) des installations d'importation temporaires ;
 - (iv) des dédouanements faisant intervenir un ministère gouvernemental autre que les autorités douanières.

Dans certains pays, nous pouvons effectuer des paiements anticipés de droit à l'importation, taxes et pénalités, ou devoir fournir un cautionnement au nom de l'importateur. Lorsque ce service supplémentaire est fourni, des frais administratifs locaux seront facturés au destinataire et vous serez responsable de ces frais si le destinataire refuse de nous les payer.

- 19.4 Vous pouvez nous fournir des directives de facturation spéciales ou demander au destinataire de l'envoi ou à un autre tiers de payer nos frais et/ou les droits, taxes, pénalités, cautions, évaluations, dépenses, suppléments et amendes prélevés ou engagés par nous en relation avec l'envoi. Si le destinataire ou l'autre tiers refuse de payer nos frais de transport ou de nous rembourser l'un ou l'autre des coûts susmentionnés, vous acceptez de payer ces montants dans les 7 jours suivant réception de l'avis de refus de paiement.
- 19.5 Notre facture n'inclut pas de copie de la preuve de livraison (POD), laquelle vous convenez pouvant être valablement obtenue ou fournie sous forme numérique ou électronique, ni aucun autre document supplémentaire.
- 19.6 Nos factures sont payables dans la devise spécifiée sur la facture, sinon dans la devise locale suivant les taux de change que nous fournissons.

TNT EXPRESS
CONDITIONS GÉNÉRALES DE TRANSPORT ET D'AUTRES SERVICES
VERSION LONGUE (01-10)

- 19.7 En ce qui concerne les produits à livraison avant une heure spécifique que nous pouvons offrir et que vous pouvez commander, si nous ne pouvons livrer votre envoi avant l'heure spécifiée, et que notre manquement n'est pas attribuable à l'un des événements mentionnés au paragraphe 13.2, et si vous nous avisez de votre réclamation en conformité avec la condition 18, nous vous facturerons, dans la catégorie de produits du service commandé (p. ex. avant midi), pour le service de livraison fourni au lieu du prix coté pour le service que vous aviez demandé (p. ex. avant 9 h).
- 19.8 Nous détenons un privilège général sur tous les envois en notre possession en tout temps, lequel nous confère le droit de vendre le contenu et de retenir le produit de la vente pour payer les montants que vous pourriez nous devoir.
- 19.9 Vous êtes responsable du paiement de tous les droits, taxes et frais, y compris les droits de timbre, applicables au transport et autres services, ainsi qu'à tous les documents, dont le bordereau.

20 VOTRE INDEMNISATION DES EMPLOYÉS

Vous acceptez de nous indemniser et de nous dégager de toute responsabilité à l'égard des coûts, réclamations, obligations et demandes de quelque nature que ce soit, découlant directement ou indirectement d'un excédent de personnel et du réembauchage sélectif ou transfert d'un de vos employés ou anciens employés, ou d'un des employés ou anciens employés d'un de vos fournisseurs ou anciens fournisseurs ou de tout tiers, pouvant se rapporter à la relation d'affaires entre vous et nous, y compris, sans toutefois s'y limiter, toute obligation découlant de la Directive sur les droits acquis des travailleurs de la communauté européenne (77/187/EEC, telle qu'elle a été modifiée 2001/23/EC), d'une loi nationale ou de toute autre loi applicable à l'emploi.

21. LOI ET JURIDICTION

- 21.1 Si l'une des dispositions des présentes modalités est déclarée invalide ou non exécutoire, une telle détermination n'affectera pas les autres dispositions du présent contrat qui resteront en vigueur.
- 21.2 Sous réserve de toute convention applicable, les disputes découlant ou associées au présent contrat seront assujetties aux lois et aux tribunaux du pays dans lequel la filiale, société affiliée ou succursale de TNT qui accepte votre envoi aux fins de transport ou de prestation d'autres services est domiciliée.