

	Transports Interoute QMS Document général
---	--

Conditions générales

Date document	27.11.2015	Code document	QMS.P.SL.NG.005
Date version	12.10.2016	Version no	2
Date validité	12.10.2022	Type Document	ISO révision à 2 ans

Article 1 Les présentes conditions générales s'appliquent aux contrats de transport conclus entre la société INTERROUTE Sàrl dénommée ci-après (« INTERROUTE ») et le client. Par la remise à INTERROUTE de l'envoi colis, palettes, ou autre unité logistique dénommée ci-après (« UL ») à expédier, le client déclare accepter que le contrat de transport soit soumis aux présentes conditions générales. Si l'envoi est pris en charge auprès d'un tiers, ce tiers est supposé agir pour le compte du client.

Article 2 Le client s'oblige à remplir, au plus tard au moment de la remise des marchandises à INTERROUTE, complètement, correctement et lisiblement une lettre de voiture par envoi et comportant au minimum les informations suivantes :

- Numéro de référence de l'envoi
- Nom et adresse complète de l'expéditeur
- Nom et adresse complète du destinataire
- Nombre d'UL par type
- Poids total exact en kilogrammes
- Volume total exact en mètres cubes
- Nature des marchandises
- Informations relatives au transport de marchandises dangereuses

Il doit y préciser par écrit d'éventuelles instructions particulières (remise en mains propres, livraison entre x et x heures, etc.) ; instructions pouvant être soumises à des suppléments de prix. Le client s'oblige également à apposer sur chaque UL de l'envoi une étiquette comportant au minimum les informations de la lettre de voiture accompagnant l'envoi. Si INTERROUTE remplit tout ou partie de la lettre de voiture ou étiquette(s), elle est considérée, jusqu'à preuve du contraire, avoir agi pour le compte du client. INTERROUTE n'est pas tenu de vérifier les indications faites par le client. INTERROUTE ne peut assurer la livraison à une boîte postale. Le client doit fournir à INTERROUTE tous les documents légaux ou non et informations, requises ou utiles en relation avec l'envoi et notamment pour les formalités douanières, de police et de marchandises dangereuses. Le client est seul responsable des conséquences (notamment perte, détérioration, non-livraison ou retard de livraison) d'indications inexactes, illisibles ou incomplètes figurant sur la lettre de transport, les étiquettes ou tout document complémentaire, ainsi que de l'absence, de l'insuffisance et de l'irrégularité de documents, légaux ou non, ou informations données à INTERROUTE.

Article 3 Le client est seul responsable de l'emballage et l'étiquetage adéquat des UL de l'envoi. Les UL fragiles sont à désigner comme telles. INTERROUTE peut vérifier l'emballage, sans y être tenu. Si INTERROUTE estime que l'emballage n'est pas adéquat, l'envoi peut être refusé ou emballé par les soins d'INTERROUTE moyennant un supplément de prix. La manutention, le chargement, l'arrimage et le déchargement de l'envoi sont à charge et tombent sous la responsabilité de l'expéditeur respectivement du destinataire. Tout dommage susceptible d'en résulter est présumé causé par ces manipulations.

Article 4 Dans le cas où le prix du transport est, entre autre, déterminé par le poids ou le volume de l'envoi, INTERROUTE se réserve le droit, sans y être tenu, de vérifier au moyen d'outils de mesures étalonnées les informations relatives au poids ou au volume de l'envoi fournies par le client. En cas de différence constatée entre les déclarations du client et les mesures effectuées, INTERROUTE se réserve le droit sans y être tenu de rectifier, sans avis préalable au client, les indications de poids et volume fournies par le client et d'adapter le prix du transport en conséquence. Toute non-livraison résultant d'une déclaration de poids/volume erronée de la part du client constitue une non-livraison facturable par INTERROUTE. INTERROUTE n'est pas tenu de conserver à titre de justificatif les informations ou documents relatifs aux mesures effectuées. En cas de contestation des mesures effectuées par INTERROUTE, il est de l'obligation du client d'apporter les preuves contradictoires du constat fait par INTERROUTE. De manière générale, le paiement du transport vaut acceptation du client des mesures et rectifications effectuées par INTERROUTE sur les informations de poids et/ou volume de l'envoi. INTERROUTE se réserve expressément le droit de ne pas assurer le transport d'un envoi dont les informations relatives au poids et/ou volume fournies sont erronées. Le client ne pourra revendiquer aucune indemnité à l'encontre d'INTERROUTE pour non-respect des délais de livraison en cas de déclaration erronée des informations relatives au poids et/ou volume. Le client est seul responsable des conséquences liées aux déclarations erronées de poids et/ou volume notamment en cas de surcharge du véhicule assurant le transport de l'envoi en question. Le client remboursera à INTERROUTE toutes les dépenses (notamment frais, intérêts et amendes) qu'INTERROUTE pourrait encourir en relation avec une déclaration erronée du poids ou volume de l'envoi.

Article 5 INTERROUTE se réserve le droit de ne pas accepter un envoi et n'assume notamment pas le transport des envois suivants: animaux vivants, argent liquide, titres, effets négociables, métaux précieux, armes et munitions, objets ayant une valeur exceptionnelle (p.ex. œuvres d'art, antiquités, fourrures), envois dangereux ou présentant des risques élevés, denrées alimentaires, stupéfiants, matériaux radioactifs, matériaux ionisants, ainsi que tout objet dont le commerce, la détention ou le transport est illégal ou contraire aux mœurs dans le pays d'expédition, dans le pays de destination ou un pays de transit ou qui n'est pas accompagné des documents requis par les réglementations douanières ou de police. Cette liste n'est pas exhaustive. Le client est tenu de connaître et au besoin de vérifier la légalité et la régularité de l'envoi ainsi que la conformité et la régularité des documents devant l'accompagner. Le client s'oblige à déclarer à INTERROUTE la nature de l'envoi à expédier. Le client déclare avoir parfaite connaissance du contenu et des caractéristiques de l'envoi, qu'il en a surveillé l'emballage et qu'aucun tiers n'a pu manipuler l'envoi. INTERROUTE a le droit, sans y être tenu, de contrôler par tous les moyens la nature et l'état d'un envoi.

Article 6 INTERROUTE a la liberté la plus étendue dans l'organisation du transport et peut notamment effectuer le transport par tous les moyens de transport, par tous trajets et escales et peut sous-traiter tout ou partie du transport ou de la livraison. En cas de sous-traitance, les présentes conditions générales trouveront application également dans les rapports entre le client et le sous-traitant.

Article 7 Les délais de livraison sont donnés à titre purement indicatif et ne font pas partie du contrat de transport. INTERROUTE mettra en œuvre les moyens raisonnables pour permettre le respect du délai de livraison prévu. INTERROUTE n'engage pas sa responsabilité et le client ne peut revendiquer aucune indemnisation à l'encontre d'INTERROUTE en cas de non-respect d'un délai de livraison. En tout état de cause et pour le cas où par dérogation aux présentes conditions générales un délai fixe serait convenu avec le client, la responsabilité d'INTERROUTE est strictement limitée au prix du transport.

Article 8 L'envoi est livré à l'adresse indiquée par le client et peut être remis à toute personne qui s'y trouve et qui se déclare habilitée à le réceptionner. Dans le cas de livraisons auprès de destinataires privés et sauf indication contraire par le client, Interoute pourra sans y être tenu, livrer l'envoi auprès d'un voisin direct du destinataire spécifié. Sauf convention expresse, INTERROUTE n'est pas tenue d'aviser le client ou le destinataire de l'arrivée de l'envoi. Si le client souhaite une remise en mains propres à une personne déterminée, il devra donner une instruction expresse et écrite sur la lettre de voiture. Si une livraison conforme aux instructions n'est pas raisonnablement possible (refus de transport par INTERROUTE, refus d'acceptation ou de paiement par le destinataire, destinataire absent, non identifiable ou introuvable, problèmes douaniers ou de police, etc.), INTERROUTE mettra en œuvre les moyens raisonnables pour obtenir de nouvelles instructions de la part du client ou retournera l'envoi au client. Toute nouvelle livraison et tout retour est à charge du client et sans remboursement du prix du transport initial. Si l'envoi ne peut être raisonnablement retourné au client (refus du client, client absent ou introuvable, problèmes douaniers ou de police, etc.) ou si le client refuse de régler les frais du retour, INTERROUTE est en droit de consigner, de vendre ou de détruire l'envoi, un éventuel produit de vente étant imputé sur les frais (notamment les frais de transport, de gestion ou de vente) et le solde tenu à la disposition du client. Toutes nouvelles instructions sont à donner avant la livraison au destinataire, avec un préavis raisonnable, par écrit et sur présentation de la lettre de transport. INTERROUTE n'est pas responsable si ces instructions ne sont plus exécutées si l'envoi est livré conformément aux instructions initiales.

Document		Archivage	
Auteur	Montoy Luc	Responsable:	Responsable
Responsable	Responsable Commercial (CSO)		
Raison modification	update		
Signature digitale Evaluateurs pour type documents ISO		Signature digitale Approbation finale pour type documents ISO	
		Responsable Qualité, Hygiène, Sécurité et Environnement (QHSE)	
ID document : 317	Page 1de 2	Date publication: 12.10.2016	
Vérifiez la conformité du document si la date d'impression dépasse 5 jours		Date impression: 01/04/2014 14:31:00	

Conditions générales

Date document	27.11.2015	Code document	QMS.P.SL.NG.005
Date version	12.10.2016	Version no	2
Date validité	12.10.2022	Type Document	ISO révision à 2 ans

Article 9 En cas de perte ou de détérioration totale ou partielle d'un envoi, la responsabilité d'INTERROUTE est limitée aux seuls dommages directs et est limitée au plus important aux conditions de remboursement CMR. En aucun cas la responsabilité ne pourra dépasser la valeur commerciale réelle en numéraire de l'envoi. Sur demande écrite et préalable à la remise de chaque envoi, le client peut souscrire, moyennant une prime supplémentaire, une couverture d'assurance plus élevée. Le fait de ne pas souscrire une couverture plus élevée vaut décharge pour INTERROUTE. En cas de perte ou de détérioration totale ou partielle d'un envoi, de même qu'en cas de non-livraison ou de retard dans la livraison d'un envoi, INTERROUTE ne peut en aucun cas être tenu responsable des dommages indirects subis par le client, le destinataire ou tout tiers, tels que perte de marché, perte de revenus, perte d'une chance, perte de réputation, non-respect d'un contrat contracté avec un tiers ou tout autre dommage indirect, même dans les cas où INTERROUTE aurait été informé de l'éventualité de la survenance d'un tel dommage. INTERROUTE n'est en aucun cas tenu responsable du dommage subi par le client en cas de perte ou de détérioration totale ou partielle d'un envoi, en cas de non-livraison ou de délivrance tardive, suite à un cas de force majeure, tel que catastrophe naturelle, accident, incendie, agression, guerre, émeute, révolte, grève, manifestation, interruption ou augmentation du trafic, carence en moyens de transports, neige, verglas, brouillard ou tout autre fait de la nature ou de l'homme retardant ou ne permettant pas la livraison totale ou partielle de l'envoi. Dans un cas de force majeure, la détérioration, la perte ou le retard de l'envoi sont présumés être liés à la survenance de cet événement. INTERROUTE ne peut en aucun cas être tenu responsable du dommage subi par le client en cas de perte ou de détérioration totale ou partielle d'un envoi si cette perte ou cette détérioration résulte du fait d'un tiers, y compris le vol; ou de l'emballage fourni par le client, ou de la nature de l'objet transporté; ou d'une violation généralement quelconque des obligations incombant au client. La perte ou le dommage est présumé causée, jusqu'à preuve du contraire, par la nature de l'objet lorsque pour des raisons inhérentes à cette nature l'objet est exposé à des risques particuliers (p.ex. bris, oxydation, dessiccation, coulage, parasites, etc.). En cas de perte ou de mauvaise utilisation de documents qui lui sont remis ou qui accompagnent la lettre de voiture, la responsabilité d'INTERROUTE ne dépassera pas celle qui serait applicable en cas de perte de l'envoi. INTERROUTE n'assume aucune responsabilité envers des tiers au contrat, y compris le destinataire. D'une manière générale, INTERROUTE n'est pas responsable si elle prouve qu'elle a pris toutes les mesures nécessaires pour éviter un dommage ou qu'il lui était impossible de les prendre.

Article 10 En cas de perte ou de détérioration totale ou partielle d'un envoi, de non-livraison ou de livraison tardive, le client doit déclarer ce sinistre à INTERROUTE par lettre recommandée endéans les 7 jours ouvrables à compter de la réception de l'envoi ou à compter de la date prévue pour la réception de l'envoi. Faute de respecter ce délai, le client est déchu de son droit à réclamer à INTERROUTE l'indemnisation d'un dommage. Le client est tenu d'apporter toutes pièces justificatives aux dommages subis endéans un délai d'un an à compter de la date de déclaration. Passé ce délai, le sinistre sera considéré comme proscrié. La déclaration d'un sinistre n'autorise pas le client à refuser le paiement des montants dont il serait redevable envers INTERROUTE.

Article 11 Les données à caractère personnel sont traitées conformément aux dispositions de la loi du 02.08.2002. Le responsable du traitement est la INTERROUTE Sàrl 10 rue des artisans L-3895 Foetz. Les demandes d'accès aux données à caractère personnel et de rectification de celles-ci peuvent être introduites à cette adresse, par la personne concernée. INTERROUTE Sàrl pourra utiliser les données à caractère personnel à des fins de prospection commerciale, uniquement dans le cadre de ses activités, sauf opposition de la personne concernée. Ces données ne seront communiquées à des tiers qu'en vue de l'exécution du contrat de transport (sous-traitances). Les données seront conservées aussi longtemps que la prestation du service et les obligations légales le nécessiteront. Il est nécessaire de fournir les données à caractère personnel indispensables à la bonne exécution du contrat de transport, sans quoi celui-ci ne pourra pas être réalisé.

Article 12 Le tarif général donné par INTERROUTE n'est qu'indicatif. INTERROUTE se réserve le droit de modifier ce tarif à tout moment. Sont applicables les tarifs dont la publication est la plus récente. INTERROUTE se réserve le droit de proposer lors de la conclusion du contrat un autre tarif en tenant compte du volume, du poids ou des caractéristiques de l'envoi ou des conditions du transport ou de la livraison. Au besoin, INTERROUTE pourra majorer sa tarification d'une surcharge fuel à taux variable et liée au cours du pétrole. Le client remboursera à INTERROUTE toutes les dépenses (notamment frais, droits, taxes, dommages intérêts et amendes) que INTERROUTE pourrait encourir en relation avec l'envoi. Le prix du transport est à payer lors de la remise de l'envoi. Par dérogation à ce principe, INTERROUTE peut émettre des factures qui sont payables à réception et au comptant, net et sans escompte. En cas de retard de paiement INTERROUTE est en droit d'appliquer des intérêts de retards suivant les taux d'intérêts légaux en vigueur.

Article 13 Toute modification du contrat de transport, y compris des présentes conditions générales doit être consentie par écrit par la direction de INTERROUTE. Aucun préposé, agent ou sous-traitant d'INTERROUTE n'est autorisé à renoncer ou à modifier une quelconque disposition.

Article 14 Pour les transports internationaux de marchandises, des conventions spécifiques peuvent s'appliquer:

- par route: lorsque le lieu de la prise en charge de la marchandise et le lieu prévu pour la livraison sont situés dans deux pays différents le transport peut être soumis, nonobstant toute clause contraire, au régime établi par la Convention de Genève relative au contrat de transport international de marchandises par route (CMR) du 19 mai 1956;
- par voie aérienne: si le transport comporte une destination finale ou une escale dans un pays autre que le pays de départ, il peut être régi par la Convention de Varsovie du 10.10.1929 pour l'unification de certaines règles relatives au transport aérien international, amendée à La Haye le 28.9.1955 qui, en général, limite la responsabilité des transporteurs en cas de perte ou d'avarie de marchandises. Si le transport est effectué en partie par voie aérienne et en partie par route ou un autre moyen de transport il est présumé jusqu'à preuve du contraire que toute perte ou dommage sera survenu lors du trajet aérien.

Article 15 En cas de nullité d'une ou de plusieurs des dispositions des présentes conditions générales, cette nullité n'affecte pas la validité des autres dispositions ou du contrat.

Article 16 Le contrat conclu entre le client et INTERROUTE est soumis au droit luxembourgeois. Les tribunaux compétents en cas de litige

Document		Archivage	
Auteur	Montoy Luc	Responsable:	Responsable
Responsable	Responsable Commercial (CSO)		
Raison modification	update		
Signature digitale Evaluateurs pour type documents ISO		Signature digitale Approbation finale pour type documents ISO	
		Responsable Qualité, Hygiène, Sécurité et Environnement (QHSE)	
ID document : 317	Page 2 de 2	Date publication: 12.10.2016	
Vérifiez la conformité du document si la date d'impression dépasse 5 jours		Date impression: 01/04/2014 14:31:00	