



# CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE (CGV) DE LA SOCIÉTÉ PLANZER KEP AG

## 1. OBJET

Planzer KEP AG (ci-après Planzer Colis) prend en charge la distribution nationale des envois du donneur d'ordre depuis et vers les adresses indiquées par ce dernier dans l'ordre de transport, en Suisse et dans la Principauté du Liechtenstein (prestations de transport). Les présentes CGV réglementent la relation entre Planzer Colis et le donneur d'ordre dans le cadre de ladite prestation.

## 2. ORDRES DE TRANSPORT

Sur les ordres de transport doivent être indiquées précisément toutes les informations nécessaires à leur bonne exécution, telles que l'adresse du destinataire, l'adresse de livraison, les quantités, l'emballage, le contenu, le poids, les dimensions et le délai de livraison.

Planzer Colis est autorisée à recourir à d'autres sociétés du groupe Planzer ou à des sociétés de chauffeurs contractuelles pour réaliser les prestations de transport.

Planzer Colis est autorisée à déposer l'envoi en un lieu indiqué par le destinataire sans accusé de réception du destinataire, en cas d'autorisation de dépôt par le destinataire.

## 3. ENVOIS

### 3.1 Dimensions et poids

Les marchandises transportées par Planzer Colis ne doivent pas dépasser les mesures suivantes:

Poids	0,05–30,0 kg
Max. circonférence	2500 mm
Max. longueur	1000 mm

Calcul:  $\text{Circonférence} = 2(\text{hauteur} + \text{largeur}) + \text{côté plus long}$

Si ces dimensions ne sont pas respectées, la marchandise sera transportée par Planzer via les canaux de distribution adéquats et aux prix correspondants. Dans ce cas, le donneur d'ordre est tenu de s'informer sur les prix correspondants de Planzer.

### 3.2 Emballage

L'expéditeur/le donneur d'ordre doit veiller à ce que les envois soient dotés d'un emballage intérieur et extérieur approprié. L'emballage doit résister à toute manipulation intensive par des installations de tri automatisées et à tout autre type de manutention mécanique (hauteur de chute de 80 cm maximum, réception du colis sur le bord, le coin ou le côté), ainsi qu'aux différentes conditions climatiques. Les étiquettes/marquages (par exemple «fragile», «haut/bas») figurant sur l'emballage ne dispensent pas l'expéditeur/le donneur d'ordre de cette responsabilité.

### 3.3 Envois exclus du transport

Les envois suivants ne sont pas pris en charge par Planzer Colis:

- envois adressés à une case postale, envois codés, envois portant la mention «Poste restante»;
- colis dont la valeur dépasse CHF 5000.–;
- argent liquide, métaux précieux (or, argent, etc.), bijoux (montres, etc.), pierres précieuses, titres, lettres de change, œuvres d'art, antiquités, fabrications spéciales ou sur mesure, pièces uniques, prototypes;
- marchandises dont le transport est interdit par la loi;
- envois considérés comme dangereux en vertu des législations nationales et internationales;
- tout envoi qui ne peut être expédié que sous certaines conditions;
- envois susceptibles de causer des préjudices corporels et/ou matériels;
- articles qui relèvent du droit pénal (drogues, armes à feu, œuvres pornographiques, messages politiques, matériel militaire, etc.);
- matériaux facilement inflammables (munitions, explosifs, liquides, etc.);

- produits périssables, pouvant être facilement endommagés ou devant être particulièrement protégés contre certains effets (vibrations, chaleur, froid, variations de température, humidité, etc.) et qui requièrent des mesures techniques spécifiques;
- êtres vivants/animaux ou restes humains.

En ce qui concerne les envois exclus du transport, toute responsabilité de Planzer Colis est exclue.

Le donneur d'ordre préserve Planzer Colis de tout dommage, dommage consécutif et procédure judiciaire ou de tout autre cas juridique similaire.

### 3.4 Ouverture de colis

Planzer Colis est autorisé à ouvrir des colis dans les circonstances suivantes:

- Si cela est nécessaire pour la mise en œuvre d'une disposition légale ou d'un ordre officiel (p. ex. douane);
- Pour identifier le destinataire ou l'expéditeur d'un envoi non livrable, dès lors qu'ils n'ont pu être identifiés par d'autres moyens;
- Pour sécuriser le contenu d'un envoi endommagé;
- Pour éviter tout danger résultant de l'envoi pour les personnes ou les biens;
- Pour déterminer si l'envoi contient des denrées périssables.

Planzer Colis n'est pas tenu de contrôler le contenu des colis. Si l'ouverture d'un colis est nécessaire, le donneur d'ordre doit rembourser à Planzer Colis tous les frais et dépenses engagés.

## 4. DÉLAIS ET DATES DE LIVRAISON

Sauf si les parties en conviennent autrement, le transport a lieu après la prise en charge (jour A) vers le destinataire le lendemain (jour B). Planzer Colis n'offre aucune garantie de performance à cet égard et décline toute responsabilité.

## 5. BONS DE LIVRAISON ET AUTRES DOCUMENTS

Planzer Colis conserve les bons de livraison, ordres de transport et autres documents exclusivement sous forme électronique. Les originaux ne sont pas conservés.

## 6. ASSURANCE QUALITÉ

Planzer Colis dispose d'un système d'assurance qualité Planzer interne («PQM») et n'est pas certifiée ISO. Le donneur d'ordre en a pris connaissance et reconnaît l'adéquation du système PQM.

## 7. RESPONSABILITÉ

### 7.1 Planzer Colis

#### 7.1.1 Transports

La responsabilité de Planzer Colis est notamment déterminée en fonction de la valeur de la marchandise sur le lieu et au moment de sa prise en charge pour le transport, à raison d'un maximum de CHF 15.–/kg du poids effectif des marchandises endommagées ou perdues, frais de transport inclus. La responsabilité est limitée globalement à un maximum de CHF 500.– par événement. Un événement est constitué d'une cause unique de dommage ou d'une différence d'inventaire, même si celles-ci résultent de plusieurs ordres d'entrée en stock. Planzer Colis n'est pas responsable des dommages causés par un retard.

#### 7.1.2 Autres prestations de services

La responsabilité de Planzer Colis en cas d'endommagement ou de perte de marchandises dans le cadre d'autres prestations de services est limitée à un maximum de CHF 15.–/kg de la partie concernée de la marchandise. Pour les autres prestations de service de Planzer Colis qui ne peuvent pas être imputées à une marchandise spécifique, la responsabilité est limitée au montant des dommages causés. Dans les deux cas, la responsabilité globale est limitée à CHF 500.– par événement.



## 7.2 Donneur d'ordre

Le donneur d'ordre doit déclarer de son propre chef la valeur de la marchandise transportée, si celle-ci est supérieure à CHF 15.–/kg de poids effectif.

Le donneur d'ordre est responsable de ses propres erreurs et omissions, en particulier pour toutes les conséquences découlant:

- d'un emballage qui ne répond pas aux exigences du transport convenu et ne convient pas à la manipulation des marchandises, ou dont la forme, le contenu et/ou la nature sont inappropriés;
- d'informations ou instructions insuffisantes, incomplètes ou incorrectes figurant sur l'ordre ou les documents de transport, de dédouanement ou d'accompagnement;
- d'une indication et/ou d'un marquage manquants ou insuffisants concernant la nature spécifique des marchandises transportées, la répartition de leur poids ou leur fragilité;
- de l'envoi de marchandises exclues du transport.

Le donneur d'ordre dégage pleinement Planzer Colis de toute revendication formulée par un tiers dans le cadre des présentes Conditions de vente ou de leur exécution par Planzer Colis, en particulier des prétentions/réclamations résultant d'informations incorrectes ou manquantes.

Tous les droits pouvant être exercés vis-à-vis de Planzer Colis s'éteignent à l'acceptation sans réserve de l'envoi. En sont exclus les cas de dol et de négligence grave. En ce qui concerne les dommages non apparents, une réclamation écrite doit être déposée au plus tard dans un délai de huit jours suivant la livraison, date de livraison comprise.

## 7.3 Exclusion de la responsabilité

### 7.3.1 Généralités

La responsabilité de Planzer Colis est exclue dans des cas tels que

- les sinistres dus à un bris, survenus à la suite de secousses normales;
- le bris de marchandise en lui-même;
- les endommagements ou pertes de marchandises transportées dans des emballages ne présentant aucun dommage extérieur et dont l'état complet et parfait n'a pas pu être vérifié lors de leur prise en charge;
- les dommages dus à un emballage défectueux ou inadapté;
- l'endommagement uniquement de l'emballage extérieur et/ou de l'emballage du fabricant;
- les dommages dus aux conditions météorologiques;
- les rayures, éraflures, dommages causés par la pression ou un frottement, les éclats d'email ou de peinture, les fissures de vernis et le décollement de pièces collées ou de placages;
- les dommages causés intentionnellement par un tiers.

### 7.3.2 Dommages consécutifs

Planzer Colis n'est pas responsable des dommages indirects ou consécutifs tels que les pertes d'intérêts, de change, de production ou de chiffres d'affaires, de quelque nature que ce soit.

Planzer Colis n'est pas responsable de la taxation et/ou de la perception incorrecte de frets, droits de douane, taxes ou autres frais, de quelque nature que ce soit, par des tiers tels que les administrations, les transporteurs, etc.

### 7.3.3 Force majeure

Planzer Colis n'est pas responsable des retards, impossibilités et dommages consécutifs à un cas de force majeure, et est dispensée de toute responsabilité à cet égard. Pendant la durée de l'événement, Planzer Colis est dispensée de toute obligation de fournir des prestations.

Au sens des présentes Conditions générales, un cas de force majeure est notamment tout événement imprévisible ou tout événement qui, même prévisible, échappe à la sphère d'influence de Planzer Colis et dont les répercussions sur l'exécution du contrat ne peuvent être évitées malgré les efforts raisonnables des parties contractantes.

## 8. ASSURANCES

### 8.1 Assurance responsabilité civile

Planzer Colis dispose d'une assurance responsabilité civile transporteur afin de couvrir la responsabilité mentionnée au point 7. Sur demande, Planzer Colis fournira au donneur d'ordre l'attestation d'assurance correspondante.

### 8.2 Assurance de choses (assurance transport)

Les marchandises transportées pour le compte du donneur d'ordre ne sont pas assurées par Planzer Colis (assurance transport). Si le donneur d'ordre souhaite bénéficier d'une assurance transport, il doit en informer Planzer Colis avant de passer l'ordre de transport. La prime d'assurance débitée par l'assureur est à la charge du donneur d'ordre. Si l'assureur de choses du donneur d'ordre couvre les dommages occasionnés aux marchandises, le donneur d'ordre est tenu de faire valoir ses droits auprès de l'assureur et de les faire respecter par ce dernier. L'assureur peut exercer un recours à l'encontre de Planzer Colis, conformément au point 7, pour les prestations d'assurance fournies.

## 9. CONFIDENTIALITÉ/PROTECTION DES DONNÉES

Les parties sont tenues de traiter de manière confidentielle vis-à-vis des tiers tous les renseignements et informations dont elles prennent connaissance dans le cadre du traitement des ordres de transport.

Les parties sont tenues de remettre immédiatement à l'autre partie les (supports de) données, documents, etc., envoyés par erreur à la contrepartie, pour quelque raison que ce soit.

L'obligation de confidentialité continue de s'appliquer après l'accomplissement de l'ordre de transport.

### 9.1 Remise de biens et documents après traitement de l'ordre de transport

Le droit d'exiger des documents ou des renseignements électroniques s'éteint six mois après l'expiration des présentes Conditions générales. Passé ce délai, le Client a le droit de demander des documents ou des informations uniquement dans des cas justifiés, c'est-à-dire que le Client doit fournir à Planzer Colis une attestation établie par un tribunal ou une administration, indiquant que les documents ou informations électroniques sont nécessaires. Les frais occasionnés seront facturés au Client.

## 10. DISSOCIABILITÉ DES DISPOSITIONS

Si une disposition des présentes CGV est ou devient caduque en tout ou partie, les autres dispositions restent en vigueur. La disposition caduque doit être remplacée par une disposition se rapprochant le plus possible de son objectif.

## 11. DROIT APPLICABLE ET FOR COMPÉTENT

Cette relation contractuelle est soumise au droit suisse.

Les parties font mutuellement preuve d'équité et de loyauté et sont tenues de régler les plaintes, réclamations, différends, etc., avec bonne volonté, par des discussions loyales et objectives et des négociations directes.

En ce qui concerne les litiges qui ne peuvent être résolus à l'amiable, seuls les tribunaux qui se trouvent au siège de Planzer Colis à Dietikon sont compétents.

Avant d'exercer un recours auprès du juge compétent, le donneur d'ordre a la possibilité de demander un arbitrage à l'office de conciliation PostCom en vue du règlement du litige. L'objectif de l'office de conciliation est de proposer une solution aux parties en tant que médiateur neutre et indépendant (plus d'informations sur [www.ombud-postcom.ch](http://www.ombud-postcom.ch)).

## 12. MODIFICATION DES CGV

Planzer Colis se réserve le droit de modifier à tout moment les CGV.

Version février 2018

© Planzer KEP AG