

EXTRAITS DES CONDITIONS GENERALES DE TRANSPORT RELAIS COLIS

Acceptation du transport

L'expéditeur s'engage à respecter les modalités de transport suivantes :

Poids et dimensions :

Les colis remis par l'expéditeur doivent correspondre aux normes ci-dessous : - Poids maximum par colis : 15 kg - Dimensions maximales par colis: somme des trois côtés : 1,70 m - Plus grande longueur d'un colis : 1,30 m

Tout colis ne respectant pas ces normes de poids et de dimensions ne pourra pas être pris en charge par le Relais Colis®.

Emballage et conditionnement :

Les marchandises et documents doivent être emballés et conditionnés par l'expéditeur selon les normes du commerce. A savoir, répondre à la nature de la marchandise, à la durée et aux exigences du transport, en particulier capables de supporter chocs, pressions et de permettre les manipulations nombreuses et usuelles de manutention.

Le conditionnement de la marchandise ou du document reste de la responsabilité de l'expéditeur ou du remettant en Relais Colis®. Même si aucune réserve n'a été portée lors du dépôt de la marchandise ou du document en Relais Colis®, cela ne prive pas RELAIS COLIS de son droit d'invoquer ultérieurement le défaut, l'insuffisance ou la défectuosité de l'emballage ou de l'étiquetage.

Le bordereau de transport doit être convenablement collé sur le colis de manière à éviter tout détachement au cours de transport. Y sont indiquées de façon lisible l'adresse complète de l'expéditeur ainsi que celle du destinataire. L'expéditeur reporte également sur cette étiquette le poids du colis.

RELAIS COLIS se réserve, en outre, le droit de rectifier toute erreur ou omission de poids.

Obligations de l'expéditeur :

L'expéditeur est responsable des informations portées sur le document de transport en particulier l'exactitude et l'exhaustivité du nom, prénom et de l'adresse de l'expéditeur et du destinataire.

L'expéditeur est informé qu'en cas de déclaration erronée du poids régulièrement contrôlé, il en supportera les conséquences financières : en cas d'écart constaté entre le poids déclaré et le poids mesuré lors des contrôles réguliers, les colis identifiés seront alors facturés au poids maximum de la grille (15 kg).

Restrictions à la prise en charge

L'expéditeur s'engage à ce que les marchandises à transporter soient parfaitement conformes à l'ordre public, aux bonnes mœurs, à la réglementation nationale sur les produits dangereux, à savoir et cela de façon non exhaustive, les matières inflammables, les armes à feu et munitions, les gaz, les matières toxiques, radioactives, infectieuses.

Ne sont pas acceptés également les métaux précieux, les bijoux, les pierres précieuses et perles fines, les objets d'art, les monnaies (papier et pièces), les papiers de valeur.

Ne peuvent faire l'objet de transport, les animaux vivants, les denrées périssables ou tout autre objet qui par sa nature ou par son conditionnement, peut présenter un danger pour les personnels de manutention et de conduite. En particulier, ne sont pas acceptées les bouteilles vides ou contenant tout liquide de quelque nature que ce soit. L'expéditeur s'interdit de remettre à RELAIS COLIS des documents originaux et uniques dont la restitution est impossible.

Dans l'hypothèse où l'expéditeur confierait à RELAIS COLIS des marchandises ou documents relevant des restrictions à la prise en charge citées ci-dessus, celles-ci seront transportés à ses seuls risques et périls et sous décharge de toutes responsabilités de RELAIS COLIS.

Livraison

Dépose / Retrait :

La dépose ou le retrait de la marchandise ou du document en Relais Colis® se fait du mardi au samedi aux jours et aux heures d'ouverture du commerce tel qu'indiqués sur le site.

A la dépose de la marchandise ou du document en Relais Colis®, l'expéditeur remettra au commerçant de proximité, qui le visera, le reçu qu'il aura préalablement imprimé.

Cette dépose donnera lieu également à signature numérisée de l'expéditeur, qui représentera la preuve de dépôt.

De même, le retrait de la marchandise ou du document en Relais Colis® donnera lieu à signature numérisée du destinataire, qui représentera la preuve de retrait.

Expéditeur comme destinataire reconnaissent à cette signature une valeur juridique identique à celle d'une signature sur papier. Le retrait de la marchandise ou document en Relais Colis® par le destinataire donne lieu obligatoirement à présentation d'une pièce d'identité par celui-ci ou par son mandataire (Pièce d'identité + pièce d'identité du destinataire + procuration).

Dans le cas où le destinataire n'accepte pas ou ne vient pas retirer la marchandise ou le document dans un délai de 14 jours calendaires à réception du colis dans le Relais Colis®, il est procédé à un retour

d'office de la marchandise dans les locaux de l'opérateur CtoC. Conformément aux conditions générales du site de commande, dans le cas des Prestations commandées sur le site de commande auprès du Transporteur RELAIS COLIS, les colis livrés et non retirés seront stockés par RELAIS COLIS. La prestation initialement payée ne sera pas remboursée. L'expéditeur ou le destinataire pourra s'il le souhaite organiser une réexpédition pour récupérer le colis, les frais de réexpédition étant entièrement à sa charge. Pour cela, il devra en informer son opérateur CtoC puis organiser la réexpédition en passant commande sur le Site dans le relais de son choix..

Tout colis retourné sera automatiquement détruit au bout de 90 jours si sa réexpédition n'a pas été organisée par le destinataire ou l'expéditeur.

Les dommages ou spoliations constatés après acceptation de la marchandise ou du document en Relais Colis® doivent faire l'objet de la part du destinataire de réserves écrites, précises, complètes, datées et signées à adresser au service client de l'opérateur C to C dont l'adresse figure sur le bordereau de transport collé sur l'étiquette colis.

Délai :

Toute marchandise ou tout document remis un jour donné du mardi au samedi dans un Relais Colis®, avant l'heure limite propre à ce Relais, sera mis à disposition dans le Relais Colis® choisi par le destinataire dans les 7 jours ouvrés qui suivent.

Ce délai de 7 jours ouvrés à un caractère purement indicatif et ne peut être considéré comme contractuel. Toutefois, RELAIS COLIS s'engage à mettre les moyens appropriés pour respecter les délais prévus pour l'exécution de la prestation.

...

Réclamation

Toute réclamation doit être adressée au service client de l'opérateur C to C, dont les coordonnées figurent sur le bordereau de transport dans les 3 jours calendaires qui suivent le retrait en Relais Colis®.

La réclamation doit être motivée et accompagnée des justificatifs du préjudice subi. Elle doit être précise et indiquer :

- La date d'expédition du colis
- Le type de plainte : perdu, retour non reçu, contestation de livraison, endommagé...
- Le nom du client (du réclamant)
- Le numéro d'expédition RELAIS COLIS et le numéro d'expédition de l'opérateur C to C.
- Le poids
- La valeur totale de vente HT de(s) marchandise(s) contenues dans le colis concerné
- Les justificatifs de la valeur de vente HT de(s) marchandise(s) contenues dans le colis concerné
- Les photos du contenu (marchandise(s)) et du contenant (emballage(s)) sont indispensables.

C'est au réclamant d'apporter la preuve du préjudice subi pendant le transport de la marchandise ou du document, dans la mesure où il en a accepté la prise en charge. En particulier, il doit avoir précisé avant la prise en charge par RELAIS COLIS le détail des objets transportés.

Attention, RELAIS COLIS ne dédommagera pas un client si ce client décide de retirer son colis alors qu'il est physiquement endommagé et ce, sans émettre de réserves précises sur le bon de livraison. Dans ce cas précis, le client doit refuser le colis.

Annulation- Invalidité

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