

I. Champ d'application, généralités

1. Les utilisateurs de ces Conditions générales de vente sont les sociétés GO! Express & Logistics (Schweiz) AG ainsi que ses partenaires de système (dorénavant désignés communément par «Fournisseur» ou «Fournisseurs»). Les Fournisseurs réalisent le transport d'envois courriers, express et postaux par l'intermédiaire d'un système logistique/réseau de transport.
2. Les CGV du Fournisseur s'appliquent exclusivement; toute condition contraire ou divergeant de ces CGV et émanant du Donneur d'ordre ne sera pas reconnue, à moins que le Fournisseur n'ait expressément consenti à sa validité sous forme textuelle avant le début de l'ordre. Les CGV du Fournisseur s'appliquent également quand le Fournisseur exécute sans réserve les livraisons et prestations en ayant connaissance de conditions contraaires du Donneur d'ordre ou divergeant des conditions de vente du Fournisseur.
3. Tant que cela n'a pas été réglementé par les Conditions générales de vente (CGV) suivantes, s'appliquent alors de manière subsidiaire les dispositions légales applicables en Suisse pour le transport de marchandises, et lors de transports internationaux impliquant des véhicules automobiles s'appliquent alors les dispositions de la Convention relative au contrat de transport international de marchandises par route (CMR), et en cas de transports internationaux par voie ferroviaire s'applique la Convention relative aux transports internationaux ferroviaires (COTIF 1980), Appendice B. Pour les transports internationaux par voie aérienne s'applique de manière subsidiaire la Convention pour l'unification de certaines règles relatives au transport aérien international (Convention de Montréal).
4. Tous les envois dont les expéditeurs, destinataires, ou tiers se trouvent sur des listes de sanction ou de boycott des ordonnances CE de la lutte contre le terrorisme applicables, ou autres listes de sanction, et devant être inclus dans les prestations de service du Fournisseur, sont soumis à des interdictions de transport à respecter.

II. Contrat de transport, prestations et prix

1. Les prestations de transport du Fournisseur comprennent l'enlèvement, le transport et la distribution sans signature des envois (cf. art. III, et suivants). Le transport survient généralement sur la voie de transport adaptée au type de prestation commandée vers le destinataire. Le Donneur d'ordre et le destinataire reconnaissent les événements de transport produits par le Fournisseur comme preuve de la prestation réalisée.
2. La livraison survient selon le type de prestation demandé, dans le cadre des délais et conditions mentionnés dans les offres, et listes de prix et de tarifs respectivement valides. Sans offre personnalisée, les tarifs élaborés selon les listes de prix officielles du Fournisseur s'appliquent exclusivement, et peuvent être consultés à tout moment sur demande. Les indications de délai sont non contraignantes; l'obligation du respect d'un délai de livraison déterminé n'y est donc pas liée. Une telle obligation n'est perpétuée qu'en cas d'accord exprès et écrit avant le début de l'ordre. Les livraisons à destination d'îles non reliées à la terre, de villes interdisant la circulation des voitures, d'enclaves douanières, de zones de libre-échange, d'adresses non accessibles librement et de zones piétonnes ne sont pas concernées par un engagement de délai.
3. En cas de conditions de transport difficiles, le Fournisseur est en droit de procéder à des suppléments de fret, quel que soit le tarif. Le Donneur d'ordre est le débiteur du fret.
4. Sous réserve des dispositions de l'art. II chiffres 5 à 8, les envois suivants sont fondamentalement exclus de tout transport:
 - a) les envois n'étant pas étiquetés selon les conditions du Fournisseur.
 - b) les envois étant soumis au monopole de transport de la Poste Suisse.
 - c) les envois d'un périmètre supérieur à 400 cm et/ou d'un poids de colis individuel supérieur à 40 kg et/ou d'une longueur supérieure à 130 cm et/ou qui ne peuvent pas être chargés dans une camionnette (3,5 t de charge utile).
 - d) les envois contenant des aliments périssables.
 - e) les envois contenant des animaux vivants.
 - f) les envois qui sont soumis à une évaluation particulière des dangers et des risques, notamment les armes, munitions, pièces à conviction, stupéfiants, combustibles et explosifs, organismes vivants et matériel génétique, les envois soumis à la protection des espèces, les articles préjudiciables pour les mineurs ou articles similaires.
 - g) les envois qui requièrent une manipulation particulière en termes de conditions et de facteurs externes précis.
 - h) les envois qui nécessitent séparément une licence ou une autorisation.
 - i) les déchets dangereux et non dangereux.
 - j) les envois qui sont susceptibles de blesser des personnes ou de provoquer des dommages matériels, notamment – mais non exclusivement – les animaux vivants ou morts, des échantillons médicaux ou biologiques contaminés, des déchets médicaux, des dépouilles mortelles humaines ou animales, des parties de corps ou des organes, produits chimiques ou pharmaceutiques sur ordonnance ou soumis à autorisation, ou similaires.
 - k) toute marchandise sensible aux rayonnements, qui risque d'être endommagée par une radioscopie, notamment par rayons X, lors de contrôles de sécurité.
 - l) les envois d'une valeur particulière. Il existe la notion de «valeur particulière» notamment – mais non exclusivement – lors d'envois ayant une valeur supérieure à 5'000,00 CHF, ainsi que les envois revêtant un intérêt exceptionnel (par ex. des œuvres d'art, antiquités, pierres précieuses, timbres, pièces uniques, bijoux en or, en argent ou autres, de l'argent ou des titres négociables [notamment les chèques, lettres de change, comptes épargne, actions, avoirs ou autres sûretés et objets de valeur]), même lorsque la valeur de l'envoi n'atteint pas le montant de 5'000,00 CHF.
 - m) les envois se trouvant au-dessus de la règle des 1'000 points fixée par l'ADR et les envois concernant le transport de marchandises dangereuses soumises à l'Ordonnance relative au transport des marchandises dangereuses par route (ADR/SDR), catégorisées comme dangereuses avec une obligation spécifique de marquage, et mettant en péril des articles, personnes, animaux ou moyens de transport.
 - n) lors de transports internationaux ainsi que d'envois qui sont exclus du transport aérien en vertu des dispositions de l'Association du transport aérien international (IATA) ou de l'Organisation de l'aviation civile internationale (ICAO) ou qui font l'objet de restrictions administratives d'importation et d'exportation, notamment mais non exclusivement dans le domaine de la protection des biens culturels ou des animaux.

Dans le cas où un envoi contient des marchandises soumises à une interdiction de transport ainsi que des marchandises ne l'étant pas, un tel colis est totalement soumis de la même manière à une interdiction de transport.

Si le Donneur d'ordre souhaite le transport d'aliments périssables, le transport d'aliments peut survenir en raison d'une réglementation émanant d'un contrat individuel, lorsque le Donneur d'ordre:

- a) exerce une activité industrielle ou gère une entreprise agricole;
 - b) que cela fait l'objet d'une déclaration écrite et que cela est identifiable sur l'envoi;
 - c) transmet uniquement des marchandises conformes à la législation alimentaire, en parfait état et durables, en prenant en compte un délai d'envoi de 48 heures, calculé à compter de l'enlèvement jusqu'à la livraison;
 - d) s'assure de l'utilisation d'un emballage supportant le transport, dans le respect des prescriptions légales et hygiéniques relatives aux aliments;
 - e) s'assure que la température ambiante requise pour les biens à transporter garantit, durant au moins 48 heures à compter de l'enlèvement jusqu'à la livraison, une plage de température extérieure allant de +40 degrés à -20 degrés;
 - f) transmet l'envoi à transporter du lundi au jeudi jusqu'à 18h00 au plus tard. Toute transmission de l'envoi avant des jours fériés légaux est exclue.
 - g) garantit durablement l'acceptation de l'envoi. Notamment mais non exclusivement lors de l'envoi contenant de l'alcool, de tabac ou d'autres produits requérant un âge minimal, il garantit le transfert de l'envoi à un destinataire majeur.
 - h) dispose de l'ensemble des autorisations d'importation et d'exportation requises pour le transport international.
5. Au cas où le Donneur d'ordre souhaite le transport de marchandises d'une valeur particulière, le transport d'un tel envoi peut survenir lorsque le Donneur d'ordre en fait la demande supplémentaire en mentionnant de manière expresse et par écrit la bonne valeur (s'applique notamment pour la valeur douanière d'envois internationaux) du bien à transporter, et que des accords y relatifs sont conclus séparément par écrit. Dans ce cas, une assurance des valeurs ou assurance transport supplémentaire doit être souscrite si l'expéditeur ne dispose pas de sa propre assurance adaptée. La prestation d'assurance découlant de l'assurance à souscrire revient au Donneur d'ordre. Les restrictions de responsabilité énoncées au chiffre IV en demeurent inchangées.
 6. Le transport de marchandises dangereuses mentionnées à l'art. II, chiffre 4 requiert un accord supplémentaire écrit et exprès, conclu préalablement avec le Fournisseur. Le Donneur d'ordre doit ainsi communiquer préalablement à l'écrit au Fournisseur, en temps donné et en langue allemande et anglaise, quel type précis de marchandises et dangers est concerné, ainsi que le cas échéant, les mesures de sécurité à prendre. Si le bien à envoyer contient de la glace carbonique, des batteries, des piles ou de l'azote liquide, ou toute autre substance pouvant entraîner ou relever d'un risque, cela doit être indiqué par écrit du côté du Donneur d'ordre au moment de formuler la demande de transport. On ne peut déroger à cette obligation de communication. Lors de la remise de la marchandise dangereuse au Fournisseur, le Donneur d'ordre est responsable vis-à-vis de ce dernier de respecter les dispositions légales en termes de déclaration, d'emballage, de communication des papiers de transport, d'instructions écrites et de précautions adaptées, et prescriptions régissant l'importation et l'exportation etc., même lorsque les obligations concernent le Fournisseur effectivement en charge du bien à transporter. Le transport de marchandises dangereuses n'est pas concerné par un engagement de délai.
 7. Au cas où le Donneur d'ordre souhaite le transport d'autres marchandises soumises à une interdiction de transport générale au sens de l'art. II, chiffre 4, cela requiert un accord exprès par écrit, tant que le transport est autorisé par la loi.
 8. L'emballage de l'envoi supportant le transport incombe au Donneur d'ordre respectif. Les dommages résultant d'un emballage ne supportant pas le transport ou insuffisamment identifiable sont entièrement à la charge du Donneur d'ordre. Du côté du Donneur d'ordre, le matériel d'emballage et l'emballage de l'envoi doivent être sélectionnés de manière à ne pas pouvoir occasionner de dommages à des véhicules, à d'autres envois et à des personnes ou à l'environnement, et la marchandise doit être emballée de manière à la protéger contre la perte et les dommages, pour qu'aucun dommage ne se produise auprès du Fournisseur (cf. également art. IV Responsabilité du Fournisseur, (A), chiffre 5 et suivants).
 9. Le Fournisseur n'est pas tenu de vérifier l'existence d'une interdiction de transport. Le Donneur d'ordre est tenu de le vérifier avant la remise de la marchandise, et d'indiquer au Fournisseur s'il s'agit d'un transport de marchandises exclues. En cas de doute, le Donneur d'ordre doit en informer le Fournisseur et recueillir par écrit la décision du Fournisseur. Si le Donneur d'ordre omet d'en informer le Fournisseur, cela équivaut à déclarer que le colis ne contient aucune marchandise exclue. La prise en charge de marchandises exclues n'équivaut pas au renoncement de l'interdiction de transport. À tout moment, le Fournisseur se réserve le droit de refuser, détenir, annuler, repousser ou renvoyer le dépôt ou l'envoi aux frais du Donneur d'ordre, si un tel envoi peut occasionner de l'avis du Fournisseur des dommages ou des retards d'autres envois, marchandises ou personnes, ou encore des dommages environnementaux. Cela vaut également lorsque le transport de l'envoi est légalement interdit ou s'oppose aux dispositions de ces conditions ou de l'offre écrite du Fournisseur. L'acceptation d'un envoi par le Fournisseur ne signifie pas que l'envoi correspond au droit applicable, aux dispositions applicables ou aux conditions existantes. Le Fournisseur se réserve également le droit de se décharger réglementairement et expressément des envois soumis à une interdiction de transport aux frais du Donneur d'ordre.
 10. Avant d'accepter des envois, le Fournisseur est autorisé mais non tenu, dans le cadre de son obligation de diligence, de vérifier notamment le contenu, la quantité, l'état, l'aptitude au transport et l'exactitude des données d'ordre des marchandises transmises, et de les ouvrir en raison d'instructions administratives. Si de tels envois divergent de la norme ou des données d'ordre, et/ou de dispositions applicables au transport et/ou peuvent être dangereux pour d'autres envois, véhicules et/ou personnes et pour l'environnement, nous parlons ci-après d'envois «divergents/dangereux». Le Fournisseur peut, dans la mesure où il n'avait pas connaissance du caractère divergent/dangereux du bien lors de sa prise en charge, ou que le Donneur d'ordre ne le lui a pas communiqué, exclure du processus de transport, décharger, repeser, stocker, et renvoyer le bien réputé comme

divergent/dangereux, et/ou confier son transport à un tiers approprié. Cela inclut notamment:

- les éléments d'envoi dont le poids dépasse 40 kg
- les éléments d'envoi d'une longueur supérieure à 130 cm,
- des dimensions totales supérieures à 400 cm,
- des marchandises reconnues comme étant dangereuses, comme les piles lithium-ion rechargeables (batteries),
- une marchandise dangereuse dépassant les 999 points (ADR) ou des dispositions de chargement commun conflictuelles,
- les envois sans étiquettes d'avertissement clairement identifiables et sans marquage de manipulation (cf. également art. IV Responsabilité du Fournisseur),
- les envois qui peuvent représenter dès le départ un danger pour le Fournisseur, les employés, les personnes et l'environnement, le moyen de transport ou les marchandises.

À la suite d'un envoi considéré comme divergent/dangereux par le Fournisseur, le Donneur d'ordre doit supporter intégralement l'ensemble des frais en découlant.

Cela inclut notamment:

- les coûts forfaitaires d'un nouveau pesage/d'une nouvelle mesure, de 25,00 CHF par envoi, en plus du tarif au poids corrigé,
- les frais supplémentaires émanant d'un tiers qualifié et chargé par le Fournisseur du transport d'envois exclus, pour lesquels le Donneur d'ordre a donné son accord exprès,
- les frais de manutention et de transport retour, stockage, etc.
- tous autres frais, taxes et amendes éventuels découlant d'informations erronées ou omises lors d'un envoi divergent/dangereux d'au moins cependant 25,00 CHF.

S'applique également la règle suivante: Si un dommage se produit en raison d'envois divergents/dangereux, le Donneur d'ordre doit entièrement supporter l'ensemble des frais et coûts successifs du Fournisseur et de tiers concernés en découlant, et en indemniser le Fournisseur.

- Si nécessaire, le Fournisseur peut également détruire l'envoi ou le rendre inoffensif sans devoir de remplacement à l'égard du Donneur d'ordre, et exiger auprès de ce dernier la compensation des frais nécessaires découlant de ces mesures. Cela vaut également pour les marchandises exclues en vertu de ces conditions.
- La rémunération due pour le transport est exigible au plus tard 10 jours après facturation, sans déduction aucune, tant qu'aucun autre accord exprès n'a été convenu par écrit au moment de la prise en charge du bien à transporter.

Si le paiement n'est pas effectué dans le délai imparti et/ou n'atteint pas le montant facturé, un retard de paiement survient au plus tard 10 jours après réception de la facture, sans autre rappel. En cas de retard de paiement, le Fournisseur est en droit de facturer des frais minimum de 25,00 CHF par rappel et de percevoir des intérêts de retard à hauteur de 5 % conformément au CO art. 104 par an. S'il devient nécessaire de prendre des mesures supplémentaires de recouvrement, aux frais de rappel s'ajoutent des frais administratifs d'un montant d'au moins 75,00 CHF ainsi que des frais de poursuite et autres frais de procédure. Il est possible de faire valoir une indemnisation supérieure pour dommages de retard. En cas de retard, le Fournisseur se réserve le droit de cesser immédiatement les livraisons et les prestations.

III. Prise en charge et livraison

- Sauf accord contraire par écrit, la prise en charge de l'ordre survient avec son acceptation par le Fournisseur, au plus tard par la remise physique (cf. chiffre 3 suivant) au Fournisseur de l'envoi étiqueté et conforme au système, et sa prise en charge sans condition de l'envoi. Le Donneur d'ordre reconnaît les événements de retrait et de livraison saisis par le Fournisseur (généralement données de statut, d'événement et de lieu) comme preuve de l'effective réalisation d'un enlèvement ou d'une livraison; l'exécution a lieu dès que la situation du trafic et la disposition de chaque véhicule est autorisée. L'expéditeur ou le destinataire, divergeant du Donneur d'ordre, sont réputés comme relevant du personnel auxiliaire du Donneur d'ordre. Le Donneur d'ordre conserve ses droits et obligations à l'égard du Fournisseur.
- Tous les ordres ou marchandises sont transportés par un véhicule comportant uniquement 1 occupant (jusqu'à 3,5 t de charge utile). Le Fournisseur est en droit d'employer d'autres moyens de transport et de mandater des tiers pour réaliser la prestation. Chaque élément du colis doit impérativement être marqué avec une étiquette nettement visible et lisible sous forme électronique (QR-code/code-barres), correspondant aux prescriptions du Fournisseur.
- La prise en charge physique de l'envoi s'exprime lors du premier scannage, et donc de la saisie électronique du QR-code ou du code-barre se trouvant sur l'étiquette à l'aide d'un appareil de saisie des données (scanner), ou lors de la prise en charge de l'envoi documentée par signature dans le système de transport du Fournisseur.
- En l'existence de Donneurs d'ordre aux demandes d'envoi régulières, le Fournisseur retire chaque jour les envois aux horaires convenus.
- Le bien doit être remis au Fournisseur dans un état permettant son transport, étiqueté (cf. chiffre 2) et correctement référencé (instructions de manipulation; étiquettes d'avertissement, de signal, de marchandise etc.). Il doit être préparé de manière à permettre son chargement habituel près d'autres marchandises transportées et personnes, environnements et véhicules présents, sans occasionner de dommages (cf. II chiffre 9). Le Donneur d'ordre est ainsi responsable, si besoin et selon le poids des marchandises sur le lieu d'expédition ou de réception, de fournir une infrastructure adaptée et du personnel qualifié afin de procéder au chargement ou déchargement (grue, chariot etc.).
- Si les délais ont été convenus par écrit (cf. art. II chiffre 2), ces délais commencent à la prise en charge physique de l'envoi ou à son scannage (cf. chiffre 3). Si la marchandise ne peut pas être livrée, le délai de livraison se prolonge d'au moins un jour.
- Les envois peuvent être déposés par le Fournisseur dans les boîtes aux lettres/à lait et dans des emplacements de dépôt, dans la mesure où cela a été convenu par écrit avec l'expéditeur ou le destinataire. Ces envois sont considérés comme livrés lorsqu'ils sont placés dans le contenant indiqué ou remis à l'emplacement de dépôt. Les données pour les livraisons sur le lieu de dépôt doivent être enregistrées par le destinataire de l'envoi sur le système informatique du Fournisseur (depotplatz.ch). La responsabilité du Fournisseur

prend fin au dépôt de la marchandise dans une boîte aux lettres/à lait ou de sa livraison dans un emplacement de dépôt défini par l'expéditeur/le destinataire.

Un emplacement de dépôt saisi sur «depotplatz.ch» doit être défini (par du texte) et documenté (photo) de manière claire et compréhensible, être facilement accessible ainsi que protégé contre le vol, les intempéries et verrouillable (ci-après «critères»). Si l'emplacement de dépôt ne remplit pas cumulativement ces critères, toute responsabilité du Fournisseur est exclue.

- Si un Donneur d'ordre demande un envoi de type «Express de nuit» et/ou un envoi consigné, bien que les critères (cf. chiffre 7, al. 2) ne soient pas remplis par le Donneur d'ordre/destinataire pour un emplacement de dépôt, toute responsabilité étant donc exclue, le chauffeur décharge l'envoi «en toute bonne foi et connaissance» à l'adresse de livraison demandée; la responsabilité du Fournisseur et de son personnel auxiliaire est exclue.
- Avec le service «Express de nuit», et en cas de livraison d'envois diurnes dans une boîte aux lettres/à lait et dans des emplacements de dépôts, le Donneur d'ordre ne peut exiger du Fournisseur aucun récépissé de livraison acquitté. Le Donneur d'ordre renonce expressément à recevoir de la part du destinataire un récépissé de livraison acquitté et reconnaît les événements d'enlèvement et de livraison produits par le Fournisseur comme preuve de la livraison réalisée. Ces événements reposent généralement sur des données de statut, d'événement et de lieu.
- Les adresses de case postale ne font pas l'objet de livraison par le Fournisseur.
- Les envois dont le destinataire a refusé l'acceptation ou n'ayant pas pu être livrés pour des raisons autres que celles imputables au Fournisseur et pour lesquels il n'existe aucun autre accord écrit, feront l'objet de nouvelles tentatives de livraison payantes durant les deux jours suivants, par le même type de prestation d'envoi que celui demandé initialement par le Donneur d'ordre. Si ces tentatives de livraison restent vaines pour des raisons non imputables au Fournisseur, l'envoi sera retourné à l'expéditeur moyennant paiement, conformément à la liste tarifaire officielle, d'un montant comprenant au moins le prix d'envoi convenu et d'éventuels coûts additionnels, par ex. frais de douane, de chargement, de traitement, de stockage et de retour, etc.
- Si, du côté du Donneur d'ordre, une livraison au destinataire a été demandée contre vérification de l'identité, la livraison prend uniquement effet lorsque le destinataire justifie suffisamment son identité par la présentation de papiers d'identité officiels et valides avec photo (carte d'identité, passeport, permis de conduire). Le Donneur d'ordre doit en informer préalablement le destinataire dans l'ordre. Un proche du destinataire, époux ou autre, ou encore une personne présente à proximité du destinataire ainsi qu'un habitant du même foyer ou du voisinage, peut uniquement réceptionner la livraison lorsque le Donneur d'ordre en informe le destinataire au moyen d'un message électronique (SMS, e-mail, etc.), d'une carte avec message indiquant les envois et l'identité de la personne les ayant réceptionnés (nom et adresse de l'habitant ou du voisin), plaçant cette carte dans la boîte aux lettres (ou similaire) du destinataire. La livraison à un habitant ou voisin sera uniquement exclue, si le Donneur d'ordre a communiqué des instructions correspondantes par écrit. Si une adresse d'entreprise est indiquée en adresse de livraison, cette dernière a donc lieu aux horaires d'ouverture habituelles. Le Donneur d'ordre et le destinataire reconnaissent les événements de livraison produits par le Fournisseur comme preuve de la livraison réalisée.
- Le Fournisseur et son personnel auxiliaire ne peuvent être reconnus responsables, vis-à-vis du Donneur d'ordre, de l'exactitude et/ou la lisibilité des données de livraison (quittance de livraison) que le destinataire communique de sa propre main sur l'appareil de saisie des données ou les bordereaux de livraison.
- Si l'envoi a été mandaté en faisant appel au service supplémentaire «contre signature», l'acceptation sans réserve de la marchandise contre signature éteint toute réclamation à l'encontre du Fournisseur dans le cadre du contrat de transport.
- Des envois encrassés, non étiquetés de manière conforme, n'étant pas clairement identifiables, emballés de manière inadéquate et/ou incomplète et/ou non conformes au transport d'une autre manière, qu'il s'agisse d'enlèvement ou de retour, n'ont pas à être acceptés et, par conséquent, pas à être chargés. Le Fournisseur ne peut pas en être tenu responsable. Les frais de transport à vide correspondants seront facturés au Donneur d'ordre selon le tarif.

IV. Responsabilité du Fournisseur

(A) Transports nationaux d'envois

- Le Fournisseur est responsable des dommages directs, survenus entre le moment de la prise en charge de la marchandise par le Fournisseur jusqu'à sa remise manifeste au destinataire par le Fournisseur et son personnel auxiliaire. En cas de perte ou de dommage du bien lors de son envoi, la responsabilité du Fournisseur se limite aux dispositions de la «Convention relative au contrat de transport international de marchandises par route» (CMR). La responsabilité pour les dommages indirects, notamment pour le manque à gagner, les interruptions de production ou d'autres frais consécutifs, sera entièrement exclue. Toute responsabilité pour négligence légère est également exclue.
 - Indépendamment des limites de responsabilité mentionnées dans le paragraphe 1 du présent chiffre, la responsabilité du Fournisseur est déterminée comme suit, en cas de perte ou d'endommagement du bien par colis (paquet/unité) sur 8,33 droits de tirage spéciaux pour chaque kilogramme de poids brut ou jusqu'à 500,00 CHF maximum par colis, selon le montant de responsabilité le plus élevé.
 - En plus des dispositions précitées s'applique ce qui suit: Si le montant du dommage par sinistre (cumul) dépasse la somme de 20'000.-- fr., les dommages (incluant les pertes) de plusieurs parties concernées sont indemnisés au prorata.
 - Le Fournisseur est exempté de toute responsabilité – quel qu'en soit le motif juridique – lorsque et dans la mesure où l'apparition du dommage/de la perte repose sur des circonstances que le Fournisseur n'aurait pu éviter, même en faisant preuve de la vigilance incombant à un commerçant avisé, et par le fait qu'il ne pouvait pas se détourner des conséquences.
- Cela s'applique notamment; lorsque le dommage a été provoqué par une indication, une omission et/ou une manipulation du Donneur d'ordre ou de son personnel auxiliaire; lorsque des dommages, une marchandise manquante ou des vices cachés n'étaient pas visibles en raison de l'emballage ou d'autres circonstances; lorsque des dommages de bris sont liés à un emballage, un marquage et une désignation inadéquats, défectueux, manquants,

insuffisants ou mal choisis; lorsque les dommages de bris des produits sont inhérents à ces derniers ou reposent sur des vibrations normales, inévitables et dues au transport.

En outre, lorsque l'apparition du dommage repose sur des circonstances qui ne sont pas imputables au Fournisseur, comme un cas de force majeure (cf. art. IV (A), chiffre 5), une caractéristique de l'envoi, son état et/ou son emballage/sa désignation insuffisants, une erreur ou une négligence de l'expéditeur, notamment en cas de transmission de données manquante, tardive ou incorrecte, une caractéristique de l'envoi, faisant écho aux exclusions de transport conformément à l'article II et suivants, des envois consignés conformément à l'ordre (III, chiffre 7), des dommages lors d'envois par enlèvement et retour et d'envois pour des raisons de réparation et de service après-vente, des dommages électriques ou magnétiques ou la suppression d'images, de données ou d'enregistrements de nature électrique ou photographique. En outre, les dommages de biens transportés provoqués par des intempéries, par l'effet du gel, de la chaleur, de fluctuations de température et de l'humidité de l'air sont également exclus de la responsabilité. La même règle s'applique aux dommages constatés nettement sur l'emballage, qui sont caractérisés et documentés avant la prise en charge (1e scannage) dans le réseau de transport physique du Fournisseur, par une réserve pour dommages appartenant au Fournisseur ou à son personnel auxiliaire.

En cas d'envois incorrects ou non identifiés, et d'envois mal étiquetés ou non étiquetés, aucune responsabilité n'est imputable au Fournisseur.

Le Fournisseur est en droit d'ouvrir de tels envois pour déterminer l'identité de l'expéditeur/du destinataire.

Si cela est impossible, le Fournisseur dispose amiablement de l'envoi. Le Fournisseur ne peut pas en être tenu responsable.

5. Le Fournisseur n'est pas responsable des circonstances échappant à son contrôle. Le Fournisseur ne peut notamment pas être tenu responsable d'une non exécution de l'ordre de transport suite à un cas de force majeure. On entend par «force majeure» l'ensemble des événements de tout type non imputables au Fournisseur par leur nature imprévisible et inévitable, notamment mais non exclusivement des catastrophes naturelles, un orage, un incendie, des émeutes, des grèves, un sabotage et des ordonnances administratives ou judiciaires, des conflits de travail, une guerre, des actes terroristes et des troubles, des pandémies et épidémies, des situations de pénurie d'énergie, des perturbations du trafic, des défaillances et pannes de réseaux de télécommunication, des défauts de véhicule, etc., rendant impossible ou difficilement applicable l'exécution de l'ordre.
6. Internet est un système international de réseaux et d'appareils indépendants et interconnectés. Par conséquent, le Fournisseur ne peut garantir d'échange de données sans interruption ni erreur. La même règle s'applique aux systèmes de communication mobile (GPS, GSM, NFC, RFID, etc.) et aux réseaux des fournisseurs reposant sur l'échange de données mobiles. Le Fournisseur ne porte aucune responsabilité pour le fonctionnement ininterrompu et impeccable de l'échange de données, ou pour une protection contre des accès non autorisés ou contre des écoutes illicites. De même, le Fournisseur n'est pas responsable en cas d'affichage défectueux sur des écrans, tableaux d'affichage et ordinateurs mobiles comme des smartphones et scanners. Il est important de souligner que les conséquences de tels défauts «techniques», comme la disponibilité du réseau, une transmission de données défectueuse, incomplète ou tardive, des données de géolocalisation manquantes ou incorrectes, une panne de matériel informatique, une panne d'interface, de services électroniques etc. ne pourront être imputées à la responsabilité du Fournisseur.
7. En aucun cas le Fournisseur ne peut être tenu responsable du manque à gagner, des dommages consécutifs et indirects de tout type et des dommages n'étant pas dus à une négligence grave ou intentionnelle.
8. Les délais suivants s'appliquent au signalement de réclamations, de déclarations de dommages et de pertes:
 - a) Le Donneur d'ordre d'envois nocturnes doit déposer, à l'encontre du Fournisseur, une réclamation justifiée, écrite et documentée (par photo) jusqu'à 12 heures (minuit) le jour de la livraison.
 - b) Le Donneur d'ordre de livraisons diurnes doit déposer, à l'encontre du Fournisseur, une réclamation justifiée, écrite et documentée (par photo) jusqu'à 12 heures (minuit) le lendemain de la livraison (jour B).

Si ces délais ne sont pas respectés, l'envoi est réputé comme accepté sans réserve, et aucune responsabilité n'est imputable au Fournisseur.

Si l'envoi a été entièrement documenté par le Donneur d'ordre et transmis à temps au service client du Fournisseur, la situation sera examinée en interne par le Fournisseur quant au déroulement du cas, à son bien-fondé juridique ainsi qu'à une éventuelle responsabilité. Aucune reconnaissance de faute ou d'une partie de faute et/ou d'une obligation juridique du Fournisseur ou/et un droit de dédommagement ou de dommages-intérêts n'a lieu avec cette vérification.

9. Lors de transports internationaux avec un véhicule automobile, s'appliquent au demeurant et de manière subsidiaire les motifs d'exclusion de la responsabilité découlant particulièrement de la CMR, chapitre IV, art. 17.
10. La perte de tous les droits de responsabilité et la prescription d'actions en dommages-intérêts à l'encontre du Fournisseur se réfèrent à l'art. 452 ou 454 du CO.
11. Lors d'une demande liée à des dommages de transport, et reposant manifestement sur une destruction ou perte reconnue par le Fournisseur et imputable à ce dernier, il ne s'agit pas d'une rémunération pour prestation mais d'une indemnisation. La facture correspondante doit donc être établie par le Donneur d'ordre sans TVA et présenter la mention «Paiement de dommages et intérêts».

(B) Transports internationaux d'envois

1. Pour les transports internationaux s'appliquent en plus du point (A) les dispositions des accords internationaux (article I chiffre 3).

V. Obligations de l'expéditeur

1. Le Donneur d'ordre est tenu, en prenant en compte la nature, la valeur et les caractéristiques de l'envoi dont le transport lui est confié – et en prenant en compte d'éventuels dommages consécutifs importants – de sélectionner un service proposé par le Fournisseur ou son entreprise affiliée en considérant les risques de responsabilité et l'assurance, de manière à couvrir les risques encourus lors de l'exploitation d'un système de

prestation logistique et express, lesquels peuvent provoquer des dommages en cas de perte, d'endommagement ou d'une prestation de service n'ayant pas pu se dérouler normalement. Le Donneur d'ordre peut également demander au Fournisseur de souscrire une assurance pour le transport. La prime correspondante est à la charge du Donneur d'ordre. Pour les dommages indirects comme le manque à gagner, etc., le Donneur d'ordre doit souscrire lui-même une assurance.

Les envois particulièrement urgents, importants et/ou de valeur, répondant aux critères précités, doivent être préalablement enregistrés par écrit dans un délai raisonnable, afin de pouvoir prendre des mesures de sécurité et de contrôle spécifiques et de prendre en compte tous les risques indiqués par le Donneur d'ordre (cf. art. II Contrat de transport, prestations et prix, et suivants).

VI. Ajustement de facture et poids volumétrique

1. Le calcul du poids volumétrique par colis s'effectue comme suit: Volume = L x l X H en cm / 5000. Lorsque le poids volumétrique dépasse le poids réel, les frais d'envoi seront recalculés au moyen du poids volumétrique, ce qui peut entraîner des frais supplémentaires, par ex. pour un nouveau pesage.
2. Le Fournisseur peut contrôler chaque envoi (à cet effet, cf. art. II, chiffre 10), afin de vérifier le service de transport sélectionné, le poids volumétrique réel d'un colis, ou le nombre de colis contenus dans un envoi. Si les données du service de transport sélectionné, du poids réel ou volumétrique, ou du nombre de colis ne sont pas conformes aux données de l'ordre, le Fournisseur effectuera unilatéralement les corrections correspondantes. Ensuite, seules ces données corrigées sont décisives pour le traitement ultérieur et la facturation.
3. Le Fournisseur se réfère aux chiffres 1 et 2 du présent paragraphe pour effectuer des ajustements et changements de frais supplémentaires sur la facture et sur le montant de la facture (cf. également art. II, chiffre 10 et suivants) et exiger pour ces corrections un complément de frais de dossier spécifiques s'élevant au minimum à 25,00 CHF, en plus des frais de transport.

VII. Dispositions pour le dédouanage

1. Le Donneur d'ordre doit transmettre tous les documents requis pour compléter le dédouanage. Présentant les documents requis, le Donneur d'ordre confirme que l'ensemble des déclarations, informations d'export et d'import sont exactes et conformes à la réalité. Le Donneur d'ordre est conscient que des déclarations inexactes, sciemment fausses et/ou intentionnellement frauduleuses peuvent avoir des conséquences civiles, douanières, fiscales et pénales, y compris la saisie et la vente de marchandise.
2. En remettant l'envoi au conducteur, le Fournisseur va agir au titre d'agent de douane lors du dédouanage, dans la mesure où cela est admissible et que le Fournisseur y a été mandaté par le Donneur d'ordre. Un mandat pour dédouanement peut également être attribué, lorsque le Donneur d'ordre saisit et effectue un mandat concernant un envoi transfrontalier pour le transport, sur les systèmes électroniques ou d'autre nature du Fournisseur.
3. Pour le dédouanage, les dispositions et suppléments tarifaires s'appliquent conformément à la liste de prix actuelle des agents de douane mandatés ou sous-traités par le Fournisseur.
4. Les sanctions douanières, frais de stockage et autres coûts émanant d'interventions des autorités douanières ou d'une non-présentation des documents d'exportation, licences ou certificats d'autorisation requis du côté du Donneur d'ordre ou du destinataire, seront facturés au destinataire le cas échéant sous forme de frais de douanes et taxes prélevées, lorsque celui-ci fait valoir son droit à la livraison de la marchandise.
5. Si le destinataire n'acquiesce pas son obligation de paiement dans un délai de 10 jours, le Donneur d'ordre est responsable du règlement solidaire de tous les frais encourus et facturés, mais également des frais supplémentaires découlant d'un stockage intermédiaire, de la manutention et de l'envoi retour. Il reste à la libre appréciation du Fournisseur de décider de réclamer ces coûts au destinataire, ou directement au Donneur d'ordre.

VIII. Droit de rétention/ droit de gage

Les biens confiés au Fournisseur ou lui étant parvenus font office de gage pour le solde respectif émanant de la transaction totale conclue avec le Donneur d'ordre. Si le Donneur d'ordre ne saisit pas un délai de paiement imparti pour honorer un règlement, sous menace de la vente des marchandises, les biens concernés seront récupérés de gré à gré par le Fournisseur sans autre formalité. Un éventuel montant résiduel sera remboursé au Donneur d'ordre après recouvrement des créances du Fournisseur.

IX. Protection des données

1. Toutes les données à caractère personnel fournies par le Donneur d'ordre dans le cadre de l'exécution de l'ordre seront collectées et utilisées en vertu des prescriptions applicables à la protection des données à caractère personnel (DCP) en Suisse, et exclusivement à des fins servant au déroulement du contrat et au respect de nos propres intérêts commerciaux légitimes quant au conseil et à l'accompagnement de notre clientèle. La transmission, la revente ou tout autre transfert à des tiers de données à caractère personnel est interdite, à moins que cela ne soit nécessaire pour servir les objectifs de déroulement du contrat ou que le Donneur d'ordre y consente expressément. Du reste, notre site Internet <https://generalovernight.ch/datenschutz/> permet de consulter notre déclaration de confidentialité publiée, et applicable dans sa dernière version.
2. Le Donneur d'ordre peut révoquer à tout moment par écrit le consentement communiqué quant à la collecte, au traitement et à l'utilisation de données à caractère personnel, toutefois sans effet rétroactif; les données ne seront alors plus traitées et seront supprimées si cela est juridiquement admissible. Sur demande, le Fournisseur communique en vertu du droit applicable si des données à caractère personnel ont été enregistrées, et lesquelles.
3. Le Donneur d'ordre est directement responsable des données à caractère personnel de tiers obtenues, par ex. des adresses de destinataire collectées et transmises par le Donneur d'ordre lui-même, et donc seul responsable de recueillir le consentement des personnes concernées, ainsi que des modifications, du traitement et de l'effacement des données de tiers mentionnées ci-dessus.
4. Veuillez respecter les informations applicables ou complémentaires dans l'avis de confidentialité, et renvoyant vers nos prestations de service sur les applications, sites Internet et/ou contrats y relatifs et Conditions générales de vente (CGV) respectifs de chaque produit et prestation de service.
5. La politique de confidentialité citée ci-dessus ne constitue pas une déclaration de confidentialité déterminante pour les prestations ou pages de tiers, exploitées par des

entreprises de service, de traitement des données et autres entreprises partenaires intervenant afin d'exécuter des prestations demandées ou exécutées.

X. Lieu d'exécution et de juridiction, droit applicable

1. Le lieu d'exécution et de juridiction exclusif est le siège social du Fournisseur: actuellement: In der Euelwies 22, 8408 Winterthur (Suisse). Le Fournisseur est également en droit de poursuivre en justice le Donneur d'ordre sur le lieu dont dépend son siège social.
2. Le droit suisse s'applique exclusivement, à l'exclusion de la Convention des Nations unies sur les contrats de vente internationale de marchandises (CVIM).
3. En cas de questions d'interprétation entre les différentes versions linguistiques des présentes CGV, la version allemande prévaut.
4. Pour faciliter la lecture, le masculin générique a été utilisé dans la majorité des cas. Les désignations de personnes utilisées dans ces CGV concernent tous les sexes – sauf indication contraire.
5. D'éventuelles demandes d'indemnisation du Donneur d'ordre ne sauraient être compensées par les frais de transport du Fournisseur.
6. Les CGV sont applicables dans chaque version respectivement valide.

XI. Modifications des Conditions générales de vente

Le Fournisseur peut modifier à tout moment les Conditions générales de vente. La modification peut également survenir par le biais d'une publication sur le site Internet de l'entreprise.

Le client en sera préalablement informé par écrit. Ces modifications sont considérées comme approuvées en l'absence de contestation écrite au sein du délai indiqué dans la communication, à savoir au moins 30 jours. La version actuellement applicable des Conditions générales de vente est consultable sur le site Internet du Fournisseur.