



**CONDITIONS
GENERALES
DE VENTE**

I.V.E. . CGV

Version N° 03

Date : 11/03/13

Page 1 sur 6

CONDITIONS GENERALES DE VENTE

Rédigé par :

Nom :

Date :
Signature :

Validé par :

Nom :

Date :
Signature :

Approuvé par : PDG

Nom : RABENARIVO Charles

Date : 11/03/13
Signature :

CR

1

La société COLIS EXPRESS assure à travers son réseau national les prestations suivantes :

- Le transport de document, c'est à dire tout envoi de courriers, lettre, document, plis, avec ou sans valeur commerciale.
- Le transport de tous colis autres que ceux qui ne sauraient être considérés comme des documents
- Le transfert d'argent, effectué par un service y annexé, et est soumis à d'autres conditions particulières.
- L'exécution de certaines prestations telles que les commissions à la demande d'un client

Les prestations sont assurées exclusivement selon les conditions ci-après définies, que le client déclare bien connaître, auxquelles il déclare adhérer pleinement et qui prévalent sur toutes autres conditions pouvant figurer sur les documents commerciaux du client.

Tout demandeur de l'une ou l'autre de ces prestations de service sera dénommé le client dans ce document.

1. CONDITIONS GENERALES

Toute demande de prestation ou d'expédition vaut acceptation sans réserve par le client des présentes conditions. Aucun employé de COLIS EXPRESS SA ou de l'expéditeur n'a le droit, ni de changer, ni de modifier les conditions avancées ci-après. COLIS EXPRESS SA ne saurait être tenue par un quelconque accord tendant à modifier les présentes conditions sauf si cet accord doit être conclu par écrit et signé par l'un des responsables dûment habilités. En l'absence d'un tel accord tendant à modifier les présentes conditions celles-ci constituent la convention entre COLIS EXPRESS SA et son client.

2. CONTENU DES ENVOIS

- Le client sera tenu de fournir une description exacte du caractère et du contenu de son envoi, qu'il garantit ne pas être de nature à contrevenir à une quelconque disposition légale ou réglementaire. L'expéditeur autorise COLIS EXPRESS SA à remplir en son nom et à partir des informations qui lui sont fournies, tous les documents nécessaires au transport.
- COLIS EXPRESS SA se réserve le droit de vérifier la nature et le contenu des documents et colis qui lui sont confiés par ses clients ou tiers, comme de refuser d'acheminer ou de poursuivre le transport d'un quelconque article même après signature du contrat, si l'envoi lui paraît être de nature à contrevenir aux présentes conditions ou est classé comme marchandises interdites ou réglementées.

3. ENVOIS EXCLUS

Les types d'envoi ci-dessous font l'objet d'autorisations particulières ou de spécifications d'emballage ou sont interdits vers toutes les destinations desservies par COLIS EXPRESS SA :

- les passagers
- les organes et dépouilles humaines
- les matières biologiques périssables, infectieuses ou non
- Tout objet, matière ou produit dont le transport est illégal, tel que :
 - les matières psychotropes (drogues sous toutes les formes)
 - les produits de contrefaçon ou volés (exigence de facture ou d'acte de propriété à chaque réception)
- les animaux vivants ou morts
- les matières explosives, radioactives, corrosives, dangereuses
- les objets de valeur tels que : bijoux – métaux précieux – œuvres d'art – billets de banque
- les objets qui de par leur nature ou de par leur emballage peuvent présenter un danger pour les agents de COLIS EXPRESS SA, ou peuvent salir ou détériorer les autres envois, ou pourraient porter préjudices à certaines des Conditions Générales de Vente spécifiées dans ce document.





CONDITIONS GENERALES DE VENTE

I.V.E. . CGV

Version N° 03

Date : 11/03/13

Page 3 sur 6

4. EMBALLAGE APPROPRIE

L'expéditeur doit veiller à ce que le conditionnement ou emballage de l'envoi soit approprié pour protéger les marchandises qu'il contient et permettre un transport en toute sécurité dans des conditions normales de traitement.

Dès lors, COLIS EXPRESS SA peut se réserver le droit de refuser tout envoi dont l'emballage ne leur semble pas adéquat au vu de la nature des marchandises transportées, c'est-à-dire : du poids – de la fragilité ou si la localité n'est pas encore desservie par la société.

Dans l'hypothèse où le client remettrait à la société COLIS EXPRESS SA un tel envoi, il ne saurait demander des dommages et intérêts après le refus de la société de prendre l'envoi.

Cf. : ces listes sont établies suivant certaines dispositions de l'article 15 de la « Liste des objets interdits » élaborées par l'Union Postale Universelle (UPU) dans la Convention de Bucarest 2004 sur le « Règlement de la poste aux lettres » et suivant les dispositions des textes réglementaires Malagasy en vigueur sur les envois illicites.

5. PRESCRIPTIONS CONCERNANT L'EMBALLAGE

Les règles d'emballage à suivre sont :

- **Forme de l'emballage** : Il est recommandé d'utiliser des emballages solides, de formes standards pour emballer les colis, afin de faciliter sa manipulation de la réception jusqu'à la livraison ; mais aussi les emballages aux formes trop complexes peuvent être difficiles à prendre en charge et sujet à un supplément de coût pour colis hors gabarit.
- **Fermeture de l'emballage** : Pour éviter l'accès au contenu des envois, ces derniers doivent être solidement et soigneusement fermés. L'utilisation de ruban adhésif est conseillée pour les cartons au lieu de corde ou feuillard ; l'emballage en bois (type claire-voie) est obligatoire en cas de colis lourd supérieur à 60 Kg.
- **Contenance du colis** : Le volume de l'emballage utilisé doit être adapté à celui du colis. Le contenu de l'envoi doit être protégé et solidement maintenu à l'intérieur de l'emballage pour éviter qu'il se promène et s'endommage.

COLIS EXPRESS SA n'étant qu'un prestataire de transport, il n'est pas tenu de fournir un service d'emballage d'aucune sorte, sauf pour les cas particuliers expressément autorisés par l'un des Responsables dûment habilités par COLIS EXPRES SA et avec l'accord du client.

Il reste entendu toutefois que COLIS EXPRESS S.A se réserve le droit de proposer un surplus de frais suivant la qualité – la quantité et le type d'emballage à utiliser, défini dans « le tarif spécial ».

De même, tout envoi de colis qui exige une manutention et un traitement particuliers, doit faire l'objet d'un surplus de frais suivant une grille spécifique définie dans « le tarif spécial ».

6. RESPONSABILITES :

6.1. Responsabilité du client

L'expéditeur demeure responsable de toute perte, préjudice ou frais occasionnés par le non-respect par lui des obligations imposées par les présentes conditions ou ayant pour origine sa propre négligence. COLIS EXPRESS SA ne saurait être tenu responsable d'une quelconque pénalité imposée ou perte occasionnée à la suite des envois du client et l'expéditeur garantit de couvrir entièrement COLIS EXPRESS SA du montant de toute pénalité ou charge que celle-ci serait amenée à supporter du fait de tel évènement.

AR

6.2 Responsabilité de COLIS EXPRESS SA

La responsabilité de COLIS EXPRESS SA pour les envois qu'elle accepte d'acheminer sera limitée pour la perte, le vol ou destruction des marchandises ou colis encore sous sa responsabilité.

Sont exclus de la responsabilité de COLIS EXPRESS SA :

- Tous dommages ou pertes dues par, tous vices propres ou cachés des marchandises, d'une insuffisance de conditionnement, due à un emballage inapproprié au transport effectué, à la mauvaise fermeture de tout envoi, à une imperfection des marques ;
- Les amendes ou confiscations, mises sous séquestre ;
- Les conséquences quelconques de contrebandes et de commerce prohibé ou clandestin ;
- Les préjudices résultant des retards des dépôts des envois chez COLIS EXPRESS SA ;
- Des différences des cours de change ;
- Toute perte indirecte. Les parties conviennent expressément que l'expression perte indirecte comprend sans restriction toute perte commerciale, financière formulée ou autre perte indirecte y compris les pertes d'actualité ou de manque à gagner par l'expéditeur non imputables à la responsabilité de COLIS EXPRESS SA.

7. EXPEDITEUR (la personne responsable des envois du client)

- COLIS EXPRESS SA accepte uniquement d'acheminer les envois qui sont la propriété de ses clients. L'expéditeur doit être dûment habilité et accepter les présentes conditions agissantes, non seulement pour son propre compte, mais également pour le compte de toute autre personne par laquelle il serait mandaté. L'expéditeur s'engage par les présentes à indemniser COLIS EXPRESS SA de tout préjudice, dommages intérêts, coûts et frais qui pourraient être le résultat d'un quelconque manquement à la garantie souscrite par lui-même ou son mandataire.
- Il demeure de la responsabilité exclusive de l'expéditeur de rédiger les adresses d'expédition et de livraison qui doivent être réelles (pas de boîte postale – ou changement d'adresse du destinataire ou adresse incomplète). Si COLIS EXPRESS SA ne peut aisément accéder aux adresses indiquées, elle pourra néanmoins considérer que la prestation d'acheminement aura été réalisée ; l'envoi sera retourné après un délai de un mois à l'Agence d'expédition. A défaut ou pour prévenir un risque éventuel, il faut toujours indiquer le numéro de téléphone du destinataire pour permettre de le contacter si le cas se présente. L'expéditeur peut choisir aussi d'appeler lui-même son destinataire et de faire un envoi en poste restante chez l'Agence COLIS EXPRESS SA à la destination indiquée.

8. LA VALEUR DECLAREE

- A la réception par COLIS EXPRESS SA de tout colis, la valeur de tout envoi doit être déclarée et enregistrée. En cas de responsabilité engagée et prouvée et vu les cas d'exclusion de responsabilité mentionnés à l'article 7 ci-dessus, COLIS EXPRESS SA s'engage à rembourser la valeur déclarée, communiquée et enregistrée.

9. DELAI DE LIVRAISON

- COLIS EXPRESS SA déploiera tous ses efforts afin de livrer les envois de ses clients conformément à tout délai par elle indiqué. Toutefois, il est expressément convenu que ce délai de livraison est susceptible de changement selon les paramètres extérieurs résultant de cas de force majeure.



CONDITIONS GENERALES DE VENTE

I.V.E. . CGV

Version N° 03

Date : 11/03/13

Page 5 sur 6

10. TARIFICATIONS

- Le calcul de poids de transport d'un ensemble de colis se fait au vu du tarif en vigueur, et par colis, mais non pas sur le poids total de cet ensemble de colis. Toute forme de remises ou autres faveurs pour l'expéditeur doit venir expressément d'un des Responsables dûment habilités par COLIS EXPRESS SA.

- Il est à noter que tout effet de commerce, documents officiels ou autre commission particulière, sont régis par une tarification spéciale. Le tarif de toutes locations de véhicules utilitaires, n'est donné qu'à titre indicatif, et est susceptible de nouvelles appréciations par un des Responsables dûment habilités, et se négocie avec le client suivant les conjonctures du moment.

- Il est précisé que les envois seront facturés en fonction de leur poids réel ou poids volumétrique, conformément aux conventions de transport. On retiendra pour la tarification, le plus important des deux poids.

Le poids volume taxable s'obtient par le calcul : Long (cm) x large (cm) x haut (cm) / 5000.

-COLIS EXPRESS SA réclamera à tout expéditeur le paiement de toutes les taxes exigées par l'Administration étatique, notamment la TVA, sauf pour tout expéditeur ayant fourni à COLIS EXPRESS SA une attestation certifiant des exonérations.

11. PAIEMENT EN DIFFERE

- Les clients permanents payant par facturation mensuelle ou en port dû de colis doivent remplir au préalable le formulaire d'adhésion contractuel disponible dans les Agences COLIS EXPRESS SA. L'expéditeur sera avisé par courrier de l'éventuel accord sur son dossier. Tout paiement en port dû doit se faire dès la livraison, que la livraison soit à domicile, soit en poste restante. Les conditions de paiement des factures à crédit sont définies dans le contrat de mise en compte entre les deux parties. L'exigence du recouvrement de créance peut aller jusqu'à calculer des pénalités en cas de retard de paiement non justifié. Ces pénalités sont d'un montant équivalent à celui qui résulte de l'application d'un taux de l'intérêt légal.

-Pour les clients potentiels, en cas de port dû ou de poste restante, la livraison à domicile se fera après avis d'arrivée, contre paiement des frais adéquats dans l'agence destinatrice.

12. RAMASSAGE

- D'un commun accord et par une autorisation préalable d'un responsable dûment habilité par COLIS EXPRESS SA, elle et le client peuvent convenir de faire un ramassage à domicile.

13. LIVRAISON

- COLIS EXPRESS SA n'est liée que par l'adresse donnée par l'expéditeur et mentionnée sur l'Accusé de Réception, son service se limite dans ce cas à une livraison à domicile et non à personne.

- COLIS EXPRESS SA se réserve le droit de ne pas effectuer toutes livraisons, dans des destinations ou adresses, se situant en dehors de la limite de livraison de ses Agences concernées.

- Le retour à l'expéditeur des preuves de livraisons n'est pas systématique mais sur demande expresse à adresser directement à un des Responsables dûment habilités par COLIS EXPRESS SA. Quoique, ces preuves de livraisons sont disponibles et consultables auprès des Agences COLIS EXPRESS SA concernées. Le délai d'acheminement du retour de ces preuves de livraisons pourrait excéder le délai de transport, suivant les aléas de la livraison.

14. STOCKAGE

- Le délai de stockage de tout envoi arrivé à destination est de trente jours après réception d'un avis d'arrivée sauf en cas de restriction due à la nature même de l'envoi. En cas de destinataire injoignable dûment constaté et en cas de force majeure, passé ce délai, l'envoi est retourné à l'expéditeur qui prendra en charge tous les frais y afférents à savoir les frais d'envoi en cas de port-dû avec les frais de retour. En cas de désistement de celui-ci, l'envoi restera la propriété de COLIS EXPRESS SA.



**CONDITIONS
GENERALES
DE VENTE**

I.V.E. . CGV

Version N° 03

Date : 11/03/13

Page 6 sur 6

15. RECLAMATION

- La responsabilité de COLIS EXPRESS SA est totalement dérogée de toutes sortes de contestations ou réclamations, à partir du moment où les emballages des envois ne présentent aucune détérioration apparente à la livraison, et du moment que ces objets ont été livrés à temps, et approuvé par une décharge du client destinataire.
- Toute réclamation formulée par un client à l'encontre de COLIS EXPRESS SA en vertu des présentes devra être notifiées par écrit par celui-ci au bureau COLIS EXPRESS SA expéditeur ou destinataire, dans les 12 jours francs de la date probable de livraison du colis par le destinataire. Passé ce délai aucune réclamation ne pourra plus être recevable.
- Toute réclamation relative à l'état réel du colis n'est pas recevable, COLIS EXPRESS SA n'est tenue que de son état apparent, sous réserve des observations du destinataire sur l'Accusé de Réception ou sur le Bordereau de Livraison.
- COLIS EXPRESS SA conserve dans tous les cas un droit de rétention et de préférence générale et permanente sur les marchandises et documents objet de l'envoi, en garantie de toutes ses créances, même nées à propos d'opérations antérieures ou même étrangères aux marchandises et documents retenus.

16. CONTESTATION

- Tout litige ayant rapport avec les présentes Conditions Générales de vente relève exclusivement de la compétence du Tribunal de commerce.

Fait à Antananarivo, le 11 Mars 2013

Le Président Directeur Général,

RABENARIVO Charles