



## Conditions Générales d'Utilisation des Services

VEUILLEZ LIRE ATTENTIVEMENT LES PRÉSENTES CONDITIONS GÉNÉRALES D'UTILISATION DU SITE WEB AVANT D'UTILISER LE PRÉSENT SITE WEB (LE « SITE »). LES PRÉSENTES CONDITIONS GÉNÉRALES DE SERVICES ET D'UTILISATION DU SITE (LES « CONDITIONS GÉNÉRALES ») RÉGISSENT VOTRE ACCÈS AU SITE ET VOTRE UTILISATION DUDIT SITE.

VOUS NE POUVEZ UTILISER LE SITE QU'À CONDITION D'ACCEPTER LES CONDITIONS GÉNÉRALES STIPULÉES CI-DESSOUS. SI VOUS N'ACCEPTÉZ PAS L'ENSEMBLE DES CONDITIONS GÉNÉRALES, N'ACCÉDEZ PAS AU SITE ET NE L'UTILISEZ PAS. EN ACCÉDANT AU SITE OU EN L'UTILISANT, VOUS OU L'ENTITÉ QUE VOUS ÊTES HABILITÉ À REPRÉSENTER (« VOUS » OU « VOTRE ») SIGNIFIEZ QUE VOUS ACCÉPTEZ D'ÊTRE LIÉ PAR LES CONDITIONS GÉNÉRALES.

Les prestations présentes sur [www.dsv.com/fr](http://www.dsv.com/fr), sont proposées à titre non contractuel par la société DSV ROAD, et ont comme unique vocation à mieux évaluer Vos besoins et à collecter Vos informations.

DSV ROAD

SAS au capital de 2 000 000€  
n° SIRET : RCS Nanterre B 552 020 919  
n° de TVA : FR 05 552 020 919

Le nom de domaine [www.dsv.com/fr](http://www.dsv.com/fr) ainsi que tous ses sous-domaines appartient au groupe DSV ([www.dsv-e-services.com](http://www.dsv-e-services.com)). Toutefois, DSV se réserve la faculté d'héberger chez des Partenaires une parties desdits (sous)domaines (ci-après dénommé le "Site").

Afin de pouvoir bénéficier des prestations proposées par DSV nous vous demandons de lire attentivement les présentes conditions générales de vente et d'utilisation du Site (ci-après les "Conditions Générales").

La Demande de prestations est réservée aux utilisateurs ayant accepté sans réserve les présentes Conditions Générales dans leur intégralité, de façon préalable à leur Demande ; toute Demande entraîne l'acceptation pleine et entière des présentes Conditions Générales.

DSV se réserve le droit de modifier les présentes Conditions Générales à tout moment, sans préavis, étant entendu que de telles modifications seront inapplicables aux Demandes préalablement à ces modifications.

Il est donc impératif que vous consultiez et acceptiez les Conditions Générales au moment où vous effectuez votre Demande, notamment afin de vous assurer des dispositions applicables au moment de la Demande.

Les présentes Conditions Générales sont valables à compter du 1<sup>er</sup> août 2011. Elles sont applicables à toute Demande passée en ligne par tout Utilisateur du Site et acceptée par DSV suivant la procédure décrite ci-après à l'article 2.2.



# **ARTICLE 1. DEFINITIONS, CHAMP D'APPLICATION ET GENERALITES**

## **1.1. DEFINITIONS**

"Vous" ou "l'Utilisateur" désigne tout utilisateur du Site qui Demande tout Service proposé par DSV.

"Partenaire" désigne tout fournisseur de Services (hébergeur inclus), autre que DSV.

"Service" désigne l'ensemble des prestations de services qui est proposé à l'Utilisateur par DSV sur le Site .

"Demande" désigne la volonté de l'Utilisateur de recourir à une prestation de services, proposée par DSV sur son Site soit via « Public Booking » ou « e-services ».

## **1.2. CHAMP D'APPLICATION**

Les présentes Conditions Générales s'appliquent à l'ensemble des prestations proposées sur le Site par DSV.

La Demande de services est réservée aux Utilisateurs ayant pris connaissance et accepté les présentes Conditions Générales dans leur intégralité préalablement à leur Demande.

DSV se réserve le droit de modifier les présentes Conditions Générales à tout moment, sans préavis, étant entendu que de telles modifications seront inapplicables aux réservations préalablement acceptées par celle-ci.

## **1.3. GENERALITES**

Les présentes Conditions Générales régissent toutes les Demandes, confirmations de Demandes, factures et devis (facture proforma), ventes et toutes relations commerciales contractuelles ou précontractuelles et prévalent sur les clauses contraires. Aucune dérogation aux présentes conditions ne pourra être faite.

# **ARTICLE 2. DEMANDES DE TRANSPORT**

## **2.1 CAPACITE**

Le Site Web est fourni par DSV et est proposé aux seules personnes morales et personnes physiques majeures (commerçants ou auto entrepreneurs) capables de conclure des contrats ayant force obligatoire aux termes de la loi applicable. Si Vous ne remplissez pas les conditions requises, Vous n'avez pas l'autorisation d'utiliser le Site Web.

Vous êtes responsable de l'utilisation du Site tant en votre nom que pour le compte de tiers. Vous garanzissez également la véracité et l'exactitude des informations fournies.



Une utilisation du Site frauduleuse ou qui contreviendrait aux présentes Conditions Générales pourra entraîner le refus par DSV, à tout moment, de l'accès aux Services proposés sur ledit Site quand bien même cette dernière aurait confirmé la Demande sans préjudice de toute poursuite offerte à DSV devant les juridictions compétentes.

## **2.2 PASSATION, MODIFICATIONS ET ANNULATION DE DEMANDES**

Vous pouvez déposer une Demande sur le Site après avoir validé les présentes Conditions Générales du site. Une fois la Demande validée en cliquant sur « Booker et imprimer », un résultat de votre Demande vous sera affiché et/ou Vous aurez la possibilité de suivre l'évolution de votre Demande reprenant les éléments essentiels tels que l'identification du Service commandé, la date souhaitée d'enlèvement et/ou de livraison.

Il est de votre responsabilité de Vous assurer que les coordonnées que Vous communiquez lors de votre Demande sont correctes et qu'elles Vous permettront d'être joignable afin de bénéficier du Service.

Dans l'hypothèse où aucun résultat n'apparaîtrait à la suite de votre Demande ou en cas de bug informatique, il Vous incombe de contacter le Service Clients de DSV soit par courriel à [e-services@fr.dsv.com](mailto:e-services@fr.dsv.com) ou (0 810 04 04 05 : N° Azur : prix facturé communication locale EUR/min) afin que celui-ci vous remette votre numéro de Demande.

Toutes les conditions de modifications éventuelles, d'annulation, des Demandes doivent impérativement être effectuées par écrit à l'adresse suivante : [e-services@fr.dsv.com](mailto:e-services@fr.dsv.com).

L'annulation d'une Demande est soumise aux conditions suivantes : En cas d'annulation 24 heures avant l'heure d'arrivée du transporteur, aucun frais ne sera facturé. Au-delà, une facturation pouvant aller jusqu'au règlement intégral du prix du transport pourra être exigé par DSV.

## **2.3 PREUVE**

Il est expressément convenu que, sauf erreur manifeste que Vous nous rapporteriez, les données conservées dans le système d'information de DSV ont force probante quant aux Demandes que Vous passez. Les données sur support informatique ou électronique conservées par DSV constituent des preuves et, si elles sont produites comme moyens de preuve par DSV dans toute procédure contentieuse ou autre, elles seront recevables, valables et opposables entre les parties de la même manière, dans les mêmes conditions et avec la même force probante que tout document qui serait établi, reçu ou conservé par écrit.

# **ARTICLE 3. " SERVICES PROPOSES "**

## **3.1 DESCRIPTION DES SERVICES PROPOSES SUR LE SITE**

Le service (ou Service) correspond à la réalisation d'une ou plusieurs Demande(s) de transport.

L'enregistrement de cette Demande sera validé sous les conditions suivantes :

- Que les informations demandées soient correctes,
- Que le transport envisagé soit réalisable dans le délai souhaité,



La Demande de Services que Vous effectuez sur le Site ne lie DSV que si cette dernière l'a acceptée, ce qu'elle est libre de faire ou de refuser, en fonction de toutes circonstances de nature à nuire à l'exécution de la Demande effectuée.

L'acceptation consiste exclusivement dans l'envoi par DSV d'un résultat de la Demande et/ou de l'évolution de statut de votre Demande, vous confirmant sa prise en charge, le tout, sous réserve des conditions suscitées.

### **3.2 PRIX**

Les prix seront soit ceux qui auront été préalablement communiqués avec/sans le plan de transport (selon les cas), soit ceux qui seront facturés à l'Utilisateur en fonction du tarif applicable par DSV.

L'Utilisateur pourra avant la Demande, solliciter une cotation préalablement à l'enlèvement de la marchandise. A défaut, il sera réputé avoir accepté la tarification en vigueur chez DSV. Les prix seront indiqués en Euros et seront entendus TVA comprise (ou HT en fonction de la nature de la Prestation).

### **3.3 LE NUMERO DE DEMANDE**

Un numéro unique Vous sera communiqué, Vous pourrez éventuellement le retrouver sur compte client. Ce numéro pourra Vous être demandé par l'agent DSV si celui-ci devait être amené à Vous contacter dans le cadre de l'exécution de la Demande.

### **3.4 DEFAILLANCE DE L'EXPEDITEUR OU DE L'UTILISATEUR**

La Demande de transport correspond à une date de début de la prestation et à une durée. En effet, tout retard dans le cadre du chargement de la marchandise pourra faire l'objet d'une facturation de frais d'immobilisation.

En cas de défaillance de l'expéditeur ou de l'Utilisateur lors de l'enlèvement, DSV pourra facturer l'Utilisateur jusqu'à hauteur du prix total du transport.

## **ARTICLE 4. INFORMATIONS GENERALES**

### **4.1 SERVICE UTILISATEURS ET RECLAMATIONS**

Toute demande d'informations, de précisions et réclamations éventuelles **doit** être adressée à notre Service Clients par courriel à [e-services@fr.dsv.com](mailto:e-services@fr.dsv.com) et/ou par téléphone au (0 810 04 04 05 : N° Azur : prix facturé communication locale EUR/min) du lundi au vendredi selon les horaires d'ouverture.

### **4.2 LES PHOTOS ET ILLUSTRATIONS**

Les photos et illustrations sur le Site ont pour but d'illustrer une page. Elles ne sont en rien contractuelles. Le mauvais emploi d'une photo pour une information correspondante ne saurait en aucun cas ouvrir droit à réclamations.



### **4.3. RESTRICTIONS À L'UTILISATION DU SITE WEB**

Vous convenez que :

- (a) Vous n'introduirez ni n'enverrez sur le Site aucune information contenant des virus, des chevaux de Troie, des vers informatiques, des bombes à retardement ou d'autres programmes informatiques conçus pour endommager, perturber, intercepter ou exproprier tout système, le Site ou les Informations, ou violant les droits de Propriété Intellectuelle d'autrui.
- (b) Certaines zones du Site sont réservées aux clients de DSV.

## **ARTICLE 5. PROPRIETE INTELLECTUELLE**

DSV, les sociétés de son groupe ou leurs Partenaires sont titulaires de tous les droits de propriété intellectuelle relatifs au Site qui leur appartiennent ou détiennent les droits d'usage y afférents.

L'accès au Site ne Vous confère aucun droit sur les droits de propriété intellectuelle relatifs au Site ou sur une quelconque partie de ses éléments qui restent la propriété exclusive de DSV ou des sociétés de son groupe ou de leurs Partenaires.

Les éléments accessibles sur le Site, notamment sous forme de textes, photographies, images, icônes, sons, vidéos, base de données, données, liens, sont également protégés par des droits de propriété intellectuelle et industrielle et autres droits privatifs que DSV ou les sociétés de son groupe ou leurs Partenaires détiennent.

Sauf dispositions explicites signalées dans le présent document, Vous ne pouvez, en aucun cas, reproduire, représenter, modifier, transmettre, publier, adapter, sur quelque support que ce soit, par quelque moyen que ce soit, ou exploiter de quelque manière que ce soit, tout ou partie du Site sans l'autorisation écrite préalable de DSV.

DSV retient tous droits non expressément accordés par les présentes à l'Utilisateur, lequel ne pourra prétendre en user ou en bénéficier.

L'exploitation non préalablement autorisée par DSV et non-conforme à la description des Services proposés par DSV dans le cadre des présentes Conditions Générales, à quelque titre que ce soit, de tout ou partie du Site pourra faire l'objet de toute action appropriée, notamment d'une action en contrefaçon ou plus généralement de toute autre action devant les tribunaux compétents.

Par ailleurs, l'insertion, la création de liens vers toute partie du Site est interdite sans autorisation préalable et écrite de DSV.

## **ARTICLE 6. RESPONSABILITE ET GARANTIES**

### **6.1 POUR L'UTILISATION DU SITE / INFORMATIONS PRESENTES SUR LE SITE**

DSV ne peut garantir que les informations, Services fournis sur le Site seront exempts d'anomalies, d'erreurs ou bugs, ni que celles-ci puissent être corrigées, ni que le Site fonctionnera sans



interruption ou pannes, DSV ne peut pas non plus garantir que le Site est compatible avec un matériel ou une configuration particulière autre que celle expressément validée par DSV.

En aucun cas, DSV ne sera responsable des dommages indirects et/ou immatériels, prévisibles ou imprévisibles (incluant la perte de profits ou d'opportunité ...) découlant de la fourniture et/ou de l'utilisation de Services ou de l'impossibilité totale ou partielle d'utiliser les Services proposés sur le Site. Enfin, DSV ne pouvant contrôler l'ensemble des sites sur lesquels elles renvoient par l'intermédiaire de liens, qui n'existent que pour faciliter les recherches de l'Utilisateur, DSV n'est en aucun cas responsable de leurs contenus.

## **6.2 POUR LES PRESTATIONS**

DSV ne saurait être tenue pour responsable de l'inexécution de votre Demande en cas de rupture d'indisponibilité du Service, de force majeure, de perturbation ou grève totale ou partielle notamment des moyens de communications.

Vous déclarez connaître les caractéristiques et les limites d'Internet, en particulier ses performances techniques, les temps de réponse pour consulter, interroger ou transférer des données et les risques liés à la sécurité des communications.

DSV ne peut accepter aucune réclamation et aucun remboursement, relatifs à toute inexécution ou mauvaise exécution de la prestation qui Vous est fournie, imputable soit à Vous, soit au fait d'un tiers étranger à la prestation, soit à un cas de force majeure.

Sauf disposition légale contraire, la responsabilité de DSV ne saurait être engagée du fait d'une faute d'un Partenaire.

## **6.3 LIMITATION DE RESPONSABILITE**

Dans le cadre de l'exécution de la Demande, la responsabilité de DSV est plafonnée aux limitations de responsabilités prévues soit par la CMR (pour les transports internationaux) ou le contrat type « général » issu du décret n° 99-269 du 6 avril 1999 (pour les transports nationaux). Il est rappelé que :

1. En transport national : Le contrat type général varie selon que les envois sont inférieurs ou supérieurs à 3 tonnes.
  - Pour les envois de moins de 3 tonnes, l'indemnité ne peut excéder 23 euros par kilogramme de poids brut de marchandises manquantes ou avariées pour chacun des objets compris dans l'envoi, sans pouvoir dépasser 750 euros par colis perdu, incomplet ou avarié, quel qu'en soit le poids, le volume, les dimensions, la nature ou la valeur.
  - Pour les envois de 3 tonnes et plus, l'indemnité ne peut excéder 14 euros par kilogramme, avec un plafond dans les mêmes conditions, limité à 2 300 euros.
2. En transport international : Cette responsabilité est donc limitée à une indemnisation dont le montant ne peut excéder en transport international 8,33 DTS par kilo de poids brut manquant.

## **6.4 ASSURANCES**

Pour chacune des Demandes, DSV Vous propose de contracter une assurance cargo dite « AD VALOREM Marchandises Transportées », laquelle Vous permettra d'être intégralement



remboursés des dommages et pertes, sur la base de la valeur de la marchandise déclarée par Vos soins.

## **ARTICLE 7. PROTECTION DES DONNEES PERSONNELLES**

Le Site exploité par DSV a été régulièrement déclaré auprès des organismes compétents.

Les informations que Vous communiquez sur le Site permettent à DSV, ainsi qu'à ses Partenaires, de traiter et exécuter vos Demandes. Les informations indiquées en caractères gras sont indispensables à DSV, ainsi qu'à ses Partenaires, pour traiter et exécuter les Demandes.

Les autres informations demandées, pour laquelle la réponse est facultative, sont destinées à mieux Vous connaître ainsi qu'à améliorer les services qui Vous sont proposés, tout en en assurant la sécurité. Sauf opposition de votre part, DSV peut être amenée à communiquer ces informations facultatives Vous concernant à ses Partenaires.

Conformément à la Loi relative à la protection des personnes physiques à l'égard des traitements de données à caractère personnel, Vous disposez d'un droit d'opposition, d'accès, de modification, de rectification et de suppression des données qui Vous concernent (article 40 de la Loi n° 2004-801 du 6 août 2004). Vous pouvez l'exercer en adressant un courrier au Service Clients, DSV à l'adresse suivante : DSV – Service Communication : CE n°116 – Route du Bassin n°1 – 92230 Gennevilliers.

## **ARTICLE 8. DROIT APPLICABLE**

Les Conditions Générales sont soumises au droit français. Tout litige relatif à leur interprétation et/ou à leur exécution sera soumis au Tribunal de Commerce de Nanterre.

## **ARTICLE 9. DISPOSITIONS FINALES**

Le fait que DSV ne se prévale pas, à un moment donné, d'une des dispositions des présentes Conditions Générales ne pourra être interprété comme valant renonciation par ces dernières à se prévaloir ultérieurement de l'une quelconque desdites dispositions.

Dans le cas où l'une des dispositions des Conditions Générales serait déclarée nulle ou sans effet, cette disposition serait réputée non écrite, sans que cela n'affecte la validité des autres dispositions, sauf si la disposition déclarée nulle ou sans effet était essentielle et déterminante dans la fourniture des Services. Dans ce dernier cas, DSV procédera à son remplacement par une disposition ayant un effet économique équivalent.

Tout cas de force majeure, y-compris l'interruption des moyens de télécommunications, la grève des transporteurs, suspend les obligations des présentes affectées par le cas de force majeure et exonère de toute responsabilité la partie qui aurait dû exécuter l'obligation ainsi affectée. L'Utilisateur supportera donc toutes les conséquences pécuniaires résultant de la survenance d'un cas de force majeure affectant l'exécution des obligations de DSV.