



CGV
DPD France

CONDITIONS GENERALES DE VENTE DPD France APPLICABLES AU 01/03/2022

PREAMBULE

DPD France SAS (capital social : 18 500 000 € - siège social : 11-13 rue René Jacques – 92130 Issy-Les-Moulineaux - 444 420 830 RCS Nanterre), ci – après désignée «**DPD**», est spécialisée dans le transport rapide de colis de moins de 30 kilogrammes en France et à l'international pour le compte de ses clients professionnels et de leurs clients destinataires professionnels ou consommateurs.

Outre les informations disponibles sur le site institutionnel de DPD France (www.dpd.fr), les informations suivantes sont communiquées conformément aux dispositions de l'article L.111-2 du Code de la consommation :

DPD France est enregistrée sur la liste des entreprises inscrites aux registres marchandises et commissionnaires.

A ce titre, DPD France détient :

- o un certificat d'inscription au registre des commissionnaires de transport commissionnaire ;
- o une licence pour le transport intérieur de marchandises par route pour compte d'autrui n°2015/11/0002095 ;
- o une licence pour le transport communautaire de marchandises par route pour compte d'autrui n°2015/11/0002093 ;

délivrés par la Direction Régionale et Interdépartementale de l'Équipement et de l'Aménagement d'Ile-de-France (DRIEA-IDF), dont les coordonnées sont les suivantes : DRIEA/SST/DRTR, 21-23 rue Miollis - 75732 PARIS Cedex 15 - Fax : 01 40 61 81 61

DPD France est assujettie à la taxe sur la valeur ajoutée et identifiée par un numéro individuel en application de l'article 286 ter du code général des impôts : TVA intracommunautaire FR24 444 420 830.

DPD France est également titulaire des certifications :

- Opérateur Économique Agréé («**OE**A») – Sécurité et sûreté n° FR00001230 délivrée par l'administration des douanes ;
- CERTIPHARM délivrée par CERTIPHARM
- ISO 14001 : 2021 délivrée par l'AFNOR
- ISO 9001 : 2021 délivrée par l'AFNOR

ARTICLE 1. OBJET

Les présentes conditions générales de vente ont pour objet de définir les engagements réciproques de DPD et de son client (ci-après dénommé le «**Client**»), ci-après désignés collectivement les «**Parties**», au titre des prestations de transport et de livraison-ramasse effectuées par DPD (ci-après les «**Prestations**»).

Les présentes conditions générales se réfèrent aux dispositions du Code des transports, au décret n°2017-461 du 31 mars 2017 portant approbation du contrat type applicable aux transports publics routiers de marchandises pour les opérations de transport effectuées sur le territoire national et pour les opérations de transport à l'international, à la Convention relative au contrat de transport international de Marchandises par Route (CMR) du 19 mai 1956 et aux conventions de Varsovie du 12 octobre 1929 et de Montréal du 28 mai 1999.

ARTICLE 2. CHAMP D'APPLICATION

En quelque qualité que ce soit, et notamment commissionnaire de transport ou transporteur, DPD s'engage à acheminer les colis dès leur prise en charge jusqu'à la destination convenue, selon le trajet, la procédure et les transporteurs que DPD choisira.

Les destinations desservies par DPD et les spécificités des produits et services proposés par DPD sont présentées sur le site www.dpd.fr.

Les produits et services visés par les présentes conditions générales de vente sont :

- o DPD CLASSIC (Produit dédié à la livraison de colis aux professionnels en France) ;
- o DPD CLASSIC Europe (Produit dédié à la livraison de colis en Europe) régi par priorité par les *Conditions Générales du Prestataire de Services relatives aux Services «**Classic Europe**» et «**Relais**»* disponibles sous www.dpd.fr
- o Collection Request (Enlèvements de colis réguliers ou occasionnels chez un tiers sur demande) **sur option des offres DPD CLASSIC et DPD CLASSIC Europe** ;
- o DPD CLASSIC Intercontinental (Produit dédié à la livraison de colis à l'international) ;
- o DPD Médical (Produit dédié à la livraison de colis aux professionnels du secteur de la santé – certifié CERTIPHARM) également régi par les *conditions particulières relatives au transport de médicament*.
- o DPD Chéquier (Solution d'envois prépayés) **en France métropolitaine et Europe** ;
- o DPD Bouteilles (Produit dédié à la livraison de colis avec emballage spécifique adapté)
- o DPD Relais (Produit de livraison de colis hors-domicile en Relais Pickup)
- o Predict (Service interactif de livraison à domicile sur rendez-vous **avec un créneau de livraison**) ;
- o DPD Retour (Produit de retour de marchandises via les Relais Pickup)
- o Edition by DPD (Solution dédiée aux éditeurs de livres).

Outre son réseau de transport et de livraison à l'adresse des destinataires (DPD CLASSIC, Predict, DPD Médical, DPD Chéquier, Collection Request), dont les zones desservies sont disponibles sur www.dpd.fr, DPD propose, pour les services DPD Relais et DPD Retour, un réseau de transport et de livraison implanté en France métropolitaine, en Corse et dans les îles du littoral, à l'exclusion des collectivités d'outre-mer. Il est composé de commerces de proximité sélectionnés

par DPD ("Relais Pickup"). DPD se réserve la possibilité de faire évoluer à tout moment la liste des Relais Pickup, notamment disponible sur www.dpd.fr. DPD met à la disposition du Client et de ses clients destinataires, gratuitement (hors coûts de connexion et de communication de l'opérateur choisi, en vigueur au moment de la consultation) un système de remontée d'informations disponibles en ligne sur www.dpd.fr permettant au Client et à son destinataire de suivre l'acheminement de leurs colis jusqu'à leur livraison auprès du destinataire (ci-après dénommé «**tracing**»). Des remontées d'informations, d'alertes et de relances dédiées sont également disponibles sur options payantes.

ARTICLE 3. CONDITIONS D'ADMISSION DES ENVOIS

Le Client s'engage à respecter les présentes conditions d'admission et répond de toutes les conséquences dommageables du non-respect des présentes conditions par lui-même ou ses préposés.

3.1 Conditions préalables au transport

Toute commande doit faire l'objet d'un devis préalablement établi par DPD et accepté par le Client, ou d'un ordre écrit du Client dûment accepté par DPD. Dès acceptation des Parties, la commande vaudra contrat de transport (ci-après le «**Contrat**»).

Le Client est tenu de donner, en temps utile, les instructions nécessaires et précises pour l'exécution de la mission de DPD, aucune responsabilité ne pouvant être imputée à DPD en cas de déclarations ou documents erronés, incomplets ou fournis tardivement. Toute instruction particulière pour la livraison ou la ramasse, doit faire l'objet d'un ordre écrit et renouvelé pour chaque envoi et doit avoir été acceptée de manière expresse.

3.2 Informations préalables à la remise des colis

- Communication du ou des protocole(s) de sécurité du ou des site(s) d'expédition

Le Client s'engage à communiquer à DPD, au plus tard le premier jour de l'exécution des Prestations, le(s) protocole(s) de sécurité en vigueur sur son (ses) site(s) d'expédition et incluant le(s) plan(s) de circulation conformément aux dispositions légales (art. R.4515-4 et suiv. du Code du travail).

- Contenu et fiabilité de l'EDI communiqué préalablement à DPD

DPD propose différentes solutions d'étiquetage. Dès lors que la relation d'affaires entre DPD et le Client nécessite des échanges de données informatiques ("EDI"), le Client devra rendre son système informatique compatible avec celui de DPD.

Toute fourniture de matériel informatique et d'étiquetage au profit du Client fera l'objet d'une convention de mise à disposition de matériel informatique.

Le Client s'engage à envoyer à DPD chaque jour **au plus tard avant la ramasse au plus tard à 17h00** par EDI un fichier reprenant l'ensemble des expéditions du jour.

Ce fichier comporte notamment impérativement :

- le nombre de colis et le numéro d'étiquette de chacun des colis remis constituant l'expédition ;
- l'ensemble des mentions exigées à l'Article 3.5.

Le Client s'assure que les informations EDI communiquées à DPD sont fiables. Dans le cas où la fiabilité de ces informations serait insuffisante, le Client s'engage à rechercher les causes techniques de ces écarts et à y remédier. A défaut, DPD sera en droit de renoncer à réaliser les prestations et pourra le cas échéant mettre fin au contrat sans préavis ni mise en demeure préalable.

- Annnonce du nombre exceptionnel de colis remis

DPD organise la prestation de transport et détermine le tarif notamment en fonction de la fréquence, du poids, du nombre et du volume de colis que le Client s'engage à expédier.

En cas de remise exceptionnelle d'un grand nombre de colis, le Client s'engage à avertir DPD dans les meilleurs délais permettant ainsi à DPD de mettre en place les moyens humains et matériels nécessaires au maintien de sa qualité de service et de transmettre le cas échéant une proposition tarifaire adaptée.

En cas d'absence de remise de colis ou de remises bien inférieures au nombre de colis auquel le Client s'est engagé, le Client s'engage à en avertir DPD au plus tard 48h00 avant l'heure de passage prévue. A défaut DPD est susceptible de facturer l'enlèvement sur la base du volume de colis sur lequel s'est engagé le Client.

3.3 Poids et Dimensions

Les colis confiés doivent correspondre à la NORME à savoir :

- Pour les transports routiers nationaux

Périmètre de base + hauteur = 3 mètres maximum, en précisant que la dimension la plus longue ne doit pas excéder 2 mètres.

Le poids unitaire maximal autorisé est de trente (30) kilogrammes.

- Pour les transports européens et internationaux par route ou par air

Périmètre de base + hauteur = 3 mètres maximum, en précisant que la dimension la plus longue ne doit pas excéder 1,75 mètres.

Le poids unitaire maximal autorisé est de trente (30) kilogrammes.

Pour la facturation des colis acheminés par avion, DPD retiendra le poids le plus élevé entre le poids volumétrique (longueur en cm X hauteur en cm X largeur en cm / 5000, soit 200 kg/m3) et le poids réel.

- Dispositions particulières aux colis DPD Relais et DPD Retour

Périmètre de base + hauteur = 2,5 mètres maximum, en précisant que la dimension la plus longue ne doit pas excéder 1 mètre.

Le poids unitaire maximal autorisé est de vingt (20) kilogrammes.

Sans préjudice des stipulations de l'Article 3.9 ci-après, tout colis remis à DPD et dont le poids est supérieur, selon la NORME applicable, à 20 kilogrammes ou à 30 kilogrammes supporte une pénalité forfaitaire fixée dans les conditions tarifaires.

Le poids, **ou le poids volumétrique**, de chaque colis pourra être contrôlé par DPD qui utilise un matériel de pesage électronique homologué. Toute erreur dans les indications de poids données par le Client lors de la remise des envois pourra faire l'objet d'une régularisation par DPD. Ces régularisations font foi et sont prises en compte pour la facturation de la Prestation.

Les données de pesage **ou de calcul du poids volumétrique** sont enregistrées et conservées à la disposition du Client durant une période de trois (3) mois. Toute contestation sur le poids **retenu** au-delà de cette période ne sera plus prise en compte en cas de réclamations.

3.4 Emballage - Conditionnement

Le Client s'engage à préparer ses expéditions dans un local sûr avec un personnel de confiance et s'assure que ces mêmes précautions sont respectées par son client destinataire.

Le Client est responsable de l'emballage de chaque colis. L'emballage doit être fermé, résistant, adapté au contenu (notamment quant à la forme, la nature et le poids) ainsi qu'aux exigences de transport **et à l'exclusion expresse des emballages et/ou conditionnement en bois ou tout type de métal**. Il doit pouvoir résister à plusieurs manipulations et supporter les secousses, les pressions et les chocs en cours de transport dus notamment à un traitement par machines.

Les colis peuvent être clos par tout moyen à la convenance de l'expéditeur, à l'exception des modes de fermeture dangereux susceptibles de blesser les personnes, de détériorer d'autres objets et/ou les machines de traitement. Toutefois, le moyen de fermeture ne doit pas pouvoir générer de blocage **du système de tri de colis** (ficelles, sangles, etc.).

Le Client s'assure que les objets contenus dans chaque colis sont bien callés pour éviter notamment tout écrasement et sont protégés entre eux.

En cas d'envoi multiple, les palettes d'un poids maximum de 500 kilogrammes (palette incluse) sont acceptées sous réserve de la validation préalable et écrite de DPD pour les besoins de l'enlèvement puis les colis seront dégroupés par DPD à la première rupture de charge.

En toute hypothèse, les colis réunis entre eux et cerclés sont interdits.

La constatation par DPD d'un emballage inadapté présentant un risque d'accident corporel ou matériel fera l'objet, à la discrétion de DPD soit d'un refus de prise en charge, soit d'un supplément de facturation forfaitaire consécutif au reconditionnement effectué par DPD tel que prévu dans l'annexe tarifaire, et ce, sans préjudice de l'application des stipulations de l'article 3.9 ci-après notamment en cas de survenance d'un sinistre avéré.

3.5 Marquage - Etiquetage

Le Client s'engage à remettre à DPD des colis étiquetés. Ces étiquettes, proposées ou préalablement agréées par DPD, doivent impérativement être apposées sur une surface plane (étiquette ou code à barre non plié), le code barre doit être visible et bien imprimé.

Les étiquettes développées par le Client sont contrôlées par DPD préalablement à toute première prise en charge de colis.

DPD pourra apporter son support technique au Client pour le développement de ses étiquettes ainsi que l'approvisionnement en étiquettes vierges selon sa demande.

Le Client ne peut en aucun cas porter ou laisser porter sur l'étiquette ou le colis des mentions ou donner des consignes au transporteur ou au destinataire qui seraient en contradiction avec les présentes ou qui seraient de nature à perturber le processus d'acheminement ou de livraison du colis ou à déprécier, dévaloriser et/ou modifier l'image de la marque DPD ou de toute autre marque dont DPD serait titulaire.

- **Mentions obligatoires devant figurer sur l'étiquette**

Le Client doit impérativement renseigner sur l'étiquette du colis l'ensemble des informations exigées par DPD, notamment :

- le poids réel du colis ;
- le nom de l'expéditeur et l'adresse d'expédition ;
- le nom et prénom, la dénomination sociale du destinataire ;
- l'adresse postale exacte et complète du destinataire (code postal, code douane du pays, pays et toute information aidant à la livraison comme le code porte, le numéro de téléphone...), étant précisé que les adresses de destination correspondant à des boîtes postales ne peuvent être livrées par DPD ;

et, le cas échéant, selon le produit ou le service concerné :

- le numéro et l'adresse du Relais Pickup ;
- les options choisies pour chaque colis ;
- le n° de téléphone portable du destinataire **et/ou** son adresse courriel permettant à DPD de l'aviser de l'arrivée de son colis.

Le Client assume l'entière responsabilité des mentions portées par ses soins sur les envois.

3.6 Colis hors normes ou non convoyables

Les colis dont le poids, les dimensions, l'emballage, le conditionnement, le marquage et/ou l'étiquetage ne correspondent pas aux conditions d'admission édictées aux présentes et/ou qui ne pourront être triés de manière automatique par les chaînes de tri DPD feront l'objet, à la discrétion de DPD, soit d'un supplément de facture forfaitaire fixé dans l'annexe tarifaire, soit d'un refus de prise en charge.

3.7 Contenu - Nature de la marchandise – Marchandises exclues

De manière générale, le Client s'engage à remettre à DPD des marchandises respectant l'ensemble des lois et règlements tant nationaux, qu'euro-péens et internationaux. A ce titre, le Client garantit ainsi DPD contre tout recours dont cette

dernière ferait l'objet pour non-respect des lois et règlements.

Le Client s'engage à ne pas expédier et à ne pas faire expédier par son client destinataire de marchandises qui, par leur nature ou leur conditionnement, seraient susceptibles de causer un dommage aux personnes, aux matériels, aux autres objets et en particulier toutes marchandises, ainsi que les objets dont l'importation ou la circulation est interdite, énumérées ci-après sans que cette liste ne soit limitative :

- Les bijoux, articles d'horlogerie composés même partiellement de métaux précieux, perles, pierres précieuses et semi-précieuses, orfèvrerie, monnaies, or, argent, platine et autres métaux précieux en lingot, en monnaie, brouille, en poudre, sous forme de cyanure ou de résidu, ou toute autre forme minérale, billets de banque, devises, actions, obligations, coupons, et de manière générale tout titre ou support permettant d'effectuer un paiement fongible, titres et valeurs de toutes espèces, y compris les chèques restaurant et les chèques cadeaux, les pièces de monnaies d'un quelconque état ;
- Les fourrures, objets d'art, de sculpture ou de peinture, antiquités, tableaux, objets de curiosité ou de collection, documents et échantillons dont la valeur marchande ou conventionnelle est sans commune mesure avec la valeur intrinsèque ;
- Les marchandises périssables devant être transportées sous température dirigée, les plants et plantes, fleurs et autres végétaux, les matières biologiques périssables (infectieuses ou non infectieuses), les animaux vivants ou morts, denrées et produits périssables (alimentaires ou non alimentaires), tout ou partie du corps humain, les urnes funéraires ;
- Les marchandises classées dangereuses par les conventions, lois ou règlements en vigueur et notamment celles répondant aux critères et prescriptions réglementaires de l'ADR (arrêté du 1^{er} juin 2001 modifié et ses amendements successifs) et de l'OACI-IATA, et généralement, tout produit pouvant présenter de graves atteintes pour la santé et/ou l'environnement, produit purulent et toutes les matières et objets dangereux divers ;

• Les déchets dangereux ou non ;

- Les armes (même démontées, même factices), munitions, matériel militaire et assimilé, littérature et matériel pornographique ou contraire à l'ordre public ;
- les produits stupéfiants ou psychotropes, les contrefaçons, tout produit soumis à accises en suspension de droits ;
- Le tabac, les alcools, vins et spiritueux (sauf lorsqu'ils sont transportés droits d'accises acquittés et dans des bouteilles emballées dans un emballage DPD Bouteilles ou un emballage expressément validé par DPD).

Par ailleurs, sont également exclus :

• Les bagages et/ou effets personnels ;

- Les réponses à appel d'offres ou dossiers de pré-qualification dans le cadre d'attribution de marché ;
- Les envois en port dû ou tout envoi contre remboursement.

Toutefois, **à l'exception de colis concerné(s) par le service DPD Relais**, certaines marchandises, en raison de leur nature spécifique, pourront être prises en charge par DPD sous réserve de la validation préalable et écrite d'un responsable dûment habilité par DPD, telles que :

- les produits de santé soumis aux Bonnes Pratiques de Distribution ou à toute autre réglementation spécifique ;
- à titre exceptionnel, certaines marchandises considérées comme dangereuses peuvent être prises en charge par DPD en quantité limitée.

Le Client est invité à se rapprocher de DPD pour toute demande de ce type.

La variation des conditions climatiques et de température, tant à la hausse qu'à la baisse, ne saurait engager la responsabilité de DPD, même en cas d'acceptation des marchandises par ses services.

DPD décline toute responsabilité en cas de perte, vol ou avarie des marchandises visées au présent article, sauf si un accord particulier préalable et exprès est intervenu entre les Parties.

DPD se réserve le droit d'inspecter le contenu de toute expédition sans que le Client puisse réclamer une quelconque indemnité de ce fait.

Le Client est informé que ses colis sont susceptibles de faire l'objet d'un contrôle aux rayons X.

3.8 Formalités douanières (destinations hors UE)

Pour les destinations hors UE, et sauf conditions particulières convenues entre les Parties, seuls les envois DAP **ou e-DAP** (INCOTERM 2011 - marchandises non déchargées, mises à disposition de l'acheteur dans le pays au lieu précisé dans le contrat – déchargement, dédouanement, import payés par le Client) sont pris en charge par DPD. Aucun colis ne peut être expédié sous le régime des exportations temporaires.

Le Client est seul responsable des produits non admis à l'importation dans les pays de destination. **DPD agissant dans le cadre d'un mandat de représentation directe** le Client reste également seul responsable de la transmission à DPD des documents nécessaires au bon accomplissement des formalités douanières conformément à la réglementation applicable.

Le Client supporte seul toutes conséquences financières résultant de déclarations ou documents erronés, incomplets, inapplicables ou fournis tardivement, ou de tout manquement aux dispositions du Code Général des Impôts pouvant entraîner pour DPD liquidation de droit, taxes supplémentaires ou amendes de l'administration concernée. En cas d'absence, d'irrégularité ou de retard des documents fournis, DPD est fondé à réclamer au Client la réparation de tout préjudice subi de ce fait.

Le Client garantit DPD de tous les frais, droits et taxes qui auraient dû être acquittés par le destinataire et en est solidairement responsable.

Les colis donnant lieu à un traitement pour permettre le contrôle à l'exportation au regard notamment de la réglementation applicable en matière d'embarco et/ou de

sanctions commerciales feront l'objet d'un supplément de facturation selon la tarification en vigueur.

3.9 Dispositions communes

La prise en charge par DPD d'un envoi n'équivaut pas à une garantie quant à la solidité et à la suffisance de conditionnement et de l'emballage, ni de son adaptation au contenu, que DPD ignore. La responsabilité de DPD ne saurait être engagée pour les conséquences d'une absence, insuffisance ou défectuosité du conditionnement, de l'emballage et/ou de l'étiquetage des colis et marchandises.

Le reconditionnement du colis pourra faire l'objet d'un supplément de facturation forfaitaire tel que prévu dans l'annexe tarifaire.

Le Client s'engage à informer DPD des particularités non apparentes de la marchandise quand elles sont susceptibles d'avoir des répercussions sur le déroulement du transport.

Le Client est seul tenu pour responsable des dommages qui pourraient être causés aux tiers et/ou à DPD et/ou ses préposés et/ou substitués par un emballage et/ou son contenu.

Les colis et marchandises confiés par le Client à DPD ainsi que leur emballage ne doivent pas constituer une cause de danger pour les salariés, locaux, matériels, engins et véhicules utilisés par DPD ou ses sous-traitants. Le Client sera ainsi tenu d'indemniser tout tiers ainsi que DPD, ses préposés et/ou substitués, de tout dommage direct et/ou indirect d'ordre financier, matériel et/ou immatériel, corporel et/ou incorporel, causés par les colis, marchandises et emballages concernées. Le Client garantit, sans aucune limitation, DPD de toutes les conséquences et de tous les recours pouvant être exercés de ce chef.

A défaut pour le Client de respecter les présentes conditions d'admission, le transport de ses colis se fera à ses propres risques et périls et DPD ne pourra nullement être tenue responsable de leur perte ou avarie et n'accordera donc aucune indemnité à quelque titre que ce soit.

DPD peut refuser ou suspendre le transport de tout colis qui, à son estime, ne se prêterait pas au transport, contreviendrait à la législation en vigueur ou présenterait des risques au niveau des intervenants du transport, de l'intégrité des autres envois et/ou des équipements.

Le Client est responsable des frais occasionnés par une telle suspension de transport, et de tout dommage occasionné par ce colis. En outre, le colis dangereux peut, à tout moment et en tout lieu, être détruit ou rendu inoffensif par DPD, aux frais du Client et sans aucune indemnité.

ARTICLE 4. EXECUTION DES PRESTATIONS

4.1 Voies et moyens utilisés

En sa qualité de commissionnaire de transport, DPD choisit librement les voies et moyens nécessaires pour la réalisation de l'opération de transport.

Les intermédiaires et sous-traitants choisis par DPD sont réputés agréés par le Client sauf opposition expresse et motivée de sa part.

4.2 Modalités de prise en charge - Enlèvements

Les enlèvements se font à la ou les adresse(s) définie(s) au Contrat pour la collecte des marchandises ou dans le cas de l'option DPD Retour, au Relais Pickup désigné par le client destinataire. Dans le cas où l'enlèvement doit s'effectuer en d'autres lieux, DPD se réserve la possibilité de facturer les coûts additionnels liés à cette opération supplémentaire.

Sauf pour les envois inférieurs à trois (3) tonnes, les opérations de chargement, de calage et d'arrimage incombent à l'expéditeur et sont exécutés sous sa responsabilité. DPD vérifie que le chargement, le calage ou l'arrimage ne compromettent pas la sécurité de la circulation. A défaut, DPD peut demander que ces opérations soient refaites ou refuser la prise en charge de la marchandise.

Dans le cas où les volumes expédiés sont supérieurs à ceux habituellement remis, DPD se réserve la possibilité de facturer les coûts additionnels liés à cette opération. De même, dans l'hypothèse où le Client exige un passage quotidien, les enlèvements à blanc pourront être facturés.

Le colis est présumé pris en charge à compter du premier événement de flashage par DPD enregistré dans son système d'information.

Les événements de prise en charge des colis communiqués par DPD serviront de base de facturation. Ainsi, en cas d'écarts entre les colis déclarés remis par le Client (par EDI) et les colis effectivement réceptionnés par DPD, la facture ne prendra en compte que les colis effectivement réceptionnés par DPD.

Dans tous les cas, le Client reconnaît et accepte que les informations de flashage, dites aussi de suivi, remontées par DPD font foi entre les Parties et prévalent sur celles renseignées par le Client.

4.3 Délais de Livraison

DPD fait ses meilleurs efforts pour que les colis qui lui sont confiés soient acheminés de l'expéditeur vers le destinataire final en 24/48 heures ouvrés (J+24-48h) (les samedis, dimanche et jours fériés sont exclus du calcul des délais), conformément au plan de transport défini à la date de signature du Contrat pour les envois concernant le territoire national.

Pour la solution de livraison Predict, disponible en France Métropolitaine, le délai de livraison est subordonné à la transmission par le Client des données EDI et déterminé par les dates et créneaux horaires de livraison proposés par DPD choisis par le client destinataire.

Une journée supplémentaire pourra éventuellement être requise pour les îles, les destinations où la circulation est assujettie à des servitudes ou à des restrictions (zone piétonne, zone portuaire, marché,...), les localités de haute montagne (liste fournie sur demande) et pour celles qui présentent des sujétions particulières.

Les délais de livraison sont généralement d'un (1) à six (6) jours ouvrés (J+1 à 6) (hors délais de douanes **et/ou contrôle à l'exportation**) pour les pays étrangers desservis par route et de deux (2) à huit (8) jours ouvrés (J+2 à 8) (hors délais de douanes **et/ou contrôle à l'exportation**) pour les pays étrangers desservis par avion en fonction des destinations. Aussi, les dates de départ et d'arrivée qui pourraient

être communiquées par DPD ne le sont qu'à titre indicatif.

4.4 Livraison - Réception

• Dispositions générales

La livraison s'entend de la remise physique du colis au destinataire :

- Professionnel : au sein du magasin ;
- Particulier : au seuil du domicile (à l'étage dans un immeuble).

La livraison est effectuée **auprès** du destinataire désigné sur le document de transport ou sur instruction particulière donnée à DPD, **auprès** du tiers désigné par le destinataire agissant en son nom et pour son compte dès signature du destinataire ou du tiers autorisé sur le document de transport **ou par la communication d'un code PIN. Le destinataire ou le tiers devra être majeur.**

Lorsque la livraison ne pourra être effectuée, les conditions et modalités de conservation sont les suivantes :

- en cas d'absence du destinataire, un avis de passage mentionne les informations nécessaires au retrait du colis. Le colis sera conservé **cinq (5) jours ouvrés (J+5)** dans l'agence livreuse désignée sur l'avis de passage avant d'être retourné à l'expéditeur; en l'absence d'information concernant le code porte ou d'information erronée, le colis sera conservé **cinq (5) jours ouvrés** dans l'attente d'information à jour de la part de l'expéditeur.
- en cas d'adresse erronée ou de colis refusé, DPD s'engage à aviser le Client expéditeur qui devra donner dans les meilleurs délais de nouvelles instructions, le colis étant conservé **cinq (5) jours ouvrés (J+5)** dans l'agence livreuse désignée au Client avant d'être retourné à l'expéditeur.
- **en période de congés, les colis DPD Classic sont conservés maximum dix (10) jours ouvrés.**

Le destinataire effectuant lui-même le retrait auprès de l'agence livreuse DPD doit justifier de son identité **et indiquer le code PIN transmis par DPD s'il s'agit d'un particulier.** Si le retrait est effectué par un tiers non mentionné sur le document de transport, il doit impérativement présenter une procuration en bonne et due forme, la pièce d'identité du destinataire (ou un Kbis de moins de trois (3) mois du destinataire s'il s'agit d'une personne morale) ainsi que sa propre pièce d'identité, **et indiquer le code PIN transmis par DPD s'il s'agit d'un particulier.**

Une deuxième présentation peut être assurée sur simple demande à l'adresse du destinataire ou sur option payante choisie par le Client, au Relais Pickup désigné par le destinataire.

Pour tout autre empêchement à la livraison, sous réserve du motif de non livraison, le colis sera rapporté à l'agence livreuse DPD. Il sera représenté le lendemain ou à une autre date indiquée par l'expéditeur ou par le destinataire.

Si après avoir suspendu le transport d'un colis ou d'un envoi conformément aux présentes conditions, DPD ne parvenait pas à obtenir les instructions du Client quant à la disposition des colis ou de l'envoi, DPD engagerait toute action et/ou procédure afin de détruire ou vendre le colis ou l'envoi à la seule exclusion des marchandises transportées dans le cadre du produit DPD Médical. Le produit d'une telle vente serait affecté en premier lieu au règlement de tous coûts, frais et charges (y compris les intérêts) occasionnés à raison du colis ou de l'envoi ou à identifier l'expéditeur ou toute autre personne ayant droit aux marchandises ou dus par l'expéditeur concerné. Toutes les conséquences nées de la non réception du colis entrent dans le cadre de la prescription annale de l'article 10 des présentes.

Les opérations de transport effectuées suite à un empêchement à la livraison seront facturées séparément au Client.

• Dispositions particulières applicables aux livraisons en Relais Pickup et Predict

En cas d'absence du destinataire lors du créneau retenu pour la livraison Predict, le colis pourra être retourné à l'agence livreuse ou déposé dans un Relais Pickup proche du lieu de livraison désigné sur le document de transport si l'expéditeur n'a pas renoncé à cette solution et si le colis est conforme aux normes de l'article 3.3. Le destinataire en sera avisé par courriel et/ou sms.

Le jour de l'arrivée de son colis dans le Relais Pickup, le destinataire est avisé par un envoi sms et/ou un courriel selon l'option choisie par le Client.

Le colis reste en instance dans le Relais Pickup neuf (9) jours calendaires à compter du lendemain de son arrivée. A défaut de réception par le destinataire dans ce délai, il est automatiquement retourné à l'expéditeur et facturé selon le poids du colis pesé lors de son retour.

Le Client informera son destinataire qu'en sus du numéro du colis, **la présentation d'une pièce d'identité et/ou le code PIN transmis par DPD au destinataire** lui seront réclamés lors du retrait de son colis au Relais Pickup. Si le retrait est effectué par un tiers non mentionné sur le document de transport, il doit **impérativement** présenter une procuration en bonne et due forme, la pièce d'identité du destinataire (ou un Kbis de moins de trois (3) mois du destinataire s'il s'agit d'une personne morale) ainsi que sa propre pièce d'identité **et/ou le code PIN.**

Pour permettre au destinataire de suivre le colis, le Client informera son destinataire que les informations relatives à la réception du colis par le destinataire et notamment sa signature **(ou le code PIN)** recueillie sur le PDA seront consultables sur le site www.dpd.fr. Le Client fera son affaire de toute action du destinataire à ce titre.

• Dispositions communes

Lors de la livraison, les dommages ou spoliations constatés sur la marchandise doivent faire l'objet de la part du destinataire de réserves écrites, précises, complètes, quantifiées, datées et signées sur le bordereau de livraison. A défaut, la marchandise est réputée avoir été livrée en bon état.

Il est expressément convenu entre les Parties que la signature numérisée apposée par le destinataire sur le terminal informatique de suivi (PDA) présenté selon le cas, par DPD lors de la livraison des marchandises ou par le Relais Pickup lors du retrait du colis, **ou tout autre moyen incontestable d'identification sécurisée (code PIN ou**

autre solution mise en place par DPD France), présente la même valeur juridique qu'une signature traditionnelle sur support papier.

Cette mention ne dispense en aucun cas le Client qui s'engage à informer par écrit son destinataire que ses données personnelles et sa signature, ainsi que toute reproduction de ladite signature, fera preuve de la livraison des colis concernés.

ARTICLE 5 RESPONSABILITE

DPD est responsable vis à vis du Client de la garde et de la conservation en quantité et qualité externe des colis et marchandises qui lui sont confiés dans les limites définies ci-après.

DPD est responsable du colis de sa prise en charge (c'est-à-dire à partir du premier évènement de flashage dans son système d'information) jusqu'à sa remise au destinataire final.

5.1 Perte, avarie

La responsabilité de DPD est engagée en cas de perte, perte partielle, avarie ou de dommage matériel en cours de transport entraînant la destruction totale ou partielle des colis et marchandises confiés ainsi que pour les conséquences pouvant en résulter. Si elle est établie, la responsabilité de DPD et de ses assureurs est engagée pour la valeur de la marchandise au lieu et à l'époque de la prise en charge et dans la limite des plafonds suivants, selon la solution de livraison choisie :

- o Pour les envois inférieurs à 3 tonnes, l'indemnité ne peut excéder **33 € maximum par kilogramme de poids brut de marchandise manquante ou avariée pour chacun des objets compris dans l'envoi, sans pouvoir dépasser** quels qu'en soient le poids, la nature et les dimensions, **1 000 € par colis perdu - ou unité de charge - incomplet ou avarié** pour les produits visés par les présentes conditions générales, à l'exception des produits DPD Relais, DPD Retour pour lesquels l'indemnisation ne peut dépasser **660 € par colis perdu – ou unité de charge – incomplet ou avarié**.

DPD se réserve la faculté de résilier le Contrat ou de plafonner le montant des indemnités pour réparation du préjudice de marchandises endommagées dans le cas où ces dommages sont récurrents et que le Client n'a pas opté pour un emballage et un calage plus adaptés un (1) mois après mise en demeure notifiée par DPD.

- o Pour les envois égaux ou supérieurs à 3 tonnes, l'indemnité ne peut excéder **20 € maximum par kilogramme de poids brut de marchandise manquante ou avariée pour chacun des objets compris dans l'envoi, sans pouvoir dépasser par envoi perdu, incomplet ou avarié**, quels qu'en soient le poids, la nature et les dimensions, **une somme supérieure au produit du poids brut de l'envoi exprimé en tonnes multiplié par 3 200 €**.
- o Pour tous les autres dommages, y compris le retard, la responsabilité de DPD est limitée au prix de la prestation avec un plafond de 7.500,00 € par envoi.

Par envoi, il faut entendre l'ensemble de marchandises emballées, cartons, conteneurs, palettes etc...) remises à DPD dans un même endroit, pour un même destinataire, et faisant l'objet d'un seul document.

Par colis, il faut entendre un objet ou un ensemble matériel composé de plusieurs objets, quels que soient le poids, les dimensions et le volume, conditionné par l'expéditeur avant sa prise en charge, constituant une charge unitaire lors de la remise à DPD, même si le contenu en est détaillé dans le document d'accompagnement.

Par marchandise(s), il faut entendre le contenu d'un colis.

Par perte, qu'elle soit partielle (un ou plusieurs colis par envoi) ou totale (contenu d'un colis), il faut entendre la marchandise non livrée dans les trente (30) jours suivant l'expiration du délai tel que défini à l'article 4.3 ci-avant.

Le Client renonce par avance et fera renoncer ses assureurs à exercer tout recours contre DPD et ses assureurs et à prétendre à des indemnités supérieures à celles définies ci-dessus, même s'il démontre la réalité du préjudice subi ou si la valeur des colis et marchandises confiés par le Client est d'un montant plus élevé que celle indiquée ci-dessus.

DPD répond des seuls dommages directs matériels causés par elle à la marchandise pendant le transport, correspondant à la valeur d'origine de la marchandise, au montant de sa réparation ou les frais directs de reconstitution des documents dans la limite des plafonds susmentionnés.

La responsabilité de DPD ne peut en aucun cas être étendue à la réparation de tout dommage indirect, à caractère matériel ou moral, résultant de la perte ou de l'avarie d'un colis. A ce titre, et sans que cette liste soit limitative, les Parties conviennent que la perte de bénéfices, la perte d'exploitation, la perte de marché, la perte de commande, tout autre préjudice commercial ou toute action engagée contre le Client par un tiers constituent des dommages indirects.

Dans l'hypothèse où le colis litigieux contiendrait des chèques libellés ou des cartes bancaires, la responsabilité de DPD est uniquement engagée pour les frais directs de reconstitution desdits chèques ou des cartes contenus dans l'envoi, dans les limites précitées. En aucun cas la responsabilité de DPD ne saurait être engagée pour la valeur nominale des chèques libellés contenus dans les envois, la perte de trésorerie liée à un retard ou à une perte survenue en cours d'acheminement ou les conséquences du rejet de chèques pour production tardive ou de l'utilisation illicite du contenu.

DPD est déchargée de toute responsabilité si les pertes et avaries résultent :

- d'une absence, insuffisance ou défectuosité du conditionnement, de l'emballage, du marquage ou de l'étiquetage ;
- de la nature même de la marchandise confiée ;
- d'une faute, omission ou manquement du Client, de l'expéditeur ou du destinataire, notamment et sans que cela soit limitatif :
 - o de la déclaration fautive ou incomplète sur les caractéristiques de l'envoi,
 - o de l'absence ou de l'insuffisance de déclaration ayant pour effet de dissimuler le caractère dangereux ou frauduleux des marchandises confiées,

- o de l'absence, insuffisance ou défectuosité du conditionnement, de l'emballage, du marquage ou de l'étiquetage,
- o du fait que le lieu de livraison désigné par le Client est rendu inaccessible aux véhicules du transporteur.

Et ce, sans préjudice des dommages et intérêts éventuels que DPD serait fondée à réclamer à ce titre.

- de circonstances que DPD ne pouvait éviter et aux conséquences desquelles il ne pouvait obvier notamment et sans que cela soit limitatif les cas de force majeure tels que : convulsions de la nature, inondations, tempêtes, explosions, troubles ou émeutes, mouvements populaires, grèves, occupations militaires, hostilités, guerre civiles ou étrangères, réquisitions, bris de machine, arrêt de force motrice, vols avec agression, incendie volontaire, état d'urgence enfin d'une manière générale tous cas fortuits ou toutes causes ne résultant pas d'une faute de la société à l'origine exclusive de l'interruption des services ou prestations.

5.2 Retard

Le retard est constitué lorsque les délais mentionnés aux présentes ou convenus entre les Parties sont dépassés et que le Client a mis en demeure DPD de livrer l'envoi. La réclamation est effectuée conformément à l'article 5.3 ci-après.

5.3 Réclamations, modalités d'indemnisation et délai de prescription

Les réclamations sont limitées à une réclamation par colis et le règlement de ladite réclamation constituera le règlement définitif de tout préjudice en relation avec ladite réclamation.

5.3.1 Réserves et protestation motivée

En cas de perte partielle ou d'avarie, Afin de maintenir la présomption de responsabilité de DPD France, le destinataire de l'envoi doit constater l'éventuelle perte de marchandise et/ou dommages lors de la livraison en précisant sur le bordereau de livraison papier ou le titre de transport électronique sur le terminal informatique dont est équipé le chauffeur ou le Relais Pickup selon le produit concerné, des réserves précises, complètes, quantifiées, datées et signées. A défaut, il appartient au client de démontrer que la perte et/ou le dommage a eu lieu pendant le transport.

Afin de préserver les droits de recours du Client à l'encontre de DPD France,

- pour les transports nationaux, il appartient au destinataire de confirmer lesdites réserves en notifiant au service clients dédié de DPD (le "Service Clients") une protestation motivée par lettre recommandée avec accusé de réception afin de compléter les réserves prises lors de la livraison en précisant de manière claire et précise la nature exacte et le quantum de la perte ou du dommage au plus tard dans les trois (3) jours ouvrables (non comptés le dimanche et les jours fériés, suivant le jour de la réception), à compter de la livraison.
- pour les transports internationaux, seuls les dommages non apparents (avaries occultes) peuvent faire l'objet d'une notification auprès de DPD, au plus tard dans les sept (7) jours ouvrables à compter du lendemain de la livraison pour les transports internationaux par route et dans les quatorze (14) jours ouvrables à compter du lendemain de la livraison pour les transports intercontinentaux par avion.
- A défaut, le Client est forcé à engager toute action à l'encontre de DPD.

5.3.2 Contenu et délai de la réclamation pour perte, perte partielle ou avarie

Sous peine d'irrecevabilité de la demande, toute réclamation quelle qu'en soit la nature devra être communiquée dans le délai de prescription légal rappelé à l'article 5.3.5 ci-après et devra être accompagnée des éléments suivants :

- o le nom du Client (et son code Client) ;
 - o le numéro de colis ;
 - o la facture de vente hors taxe correspondant à la marchandise contenue dans le colis en cause ;
 - o une attestation sur l'honneur de non assurance, ou le rappel de la souscription d'une assurance *ad valorem* le cas échéant ;
 - o un certificat de non détention en cas de contestation de signature.
- et pour les avaries et pertes partielle, en complément :
- o les réserves émises lors de la réception ;
 - o la copie de la notification de la protestation motivée.

En cas d'absence ou d'insuffisance de réserves lors de la livraison des marchandises, le Client devra alors rapporter la preuve que le dommage ou la spoliation des marchandises a eu lieu pendant le transport et qu'il est imputable au transporteur.

5.3.3 Contenu et délai de la réclamation pour retard

- o pour les transports nationaux par route : pour pouvoir prétendre à indemnisation, qui ne pourra, en toute hypothèse, excéder le prix du transport (droits, taxes et frais divers inclus), le Client devra avoir mis en demeure DPD de livrer la marchandise, doit démontrer le préjudice causé du fait du retard ainsi que le lien direct entre le retard et le préjudice et sous peine de prescription, doit agir dans l'année qui suit le jour de la livraison effective de l'envoi.
- o Pour les transports internationaux par route, toute réclamation devra être adressée dans les vingt-et-un (21) jours à compter de la livraison.
- o Pour les transports internationaux par air, toute réclamation devra être adressée dans les vingt-et-un (21) jours à compter de la livraison

5.3.4 Indemnisations

La réclamation pourra donner lieu à indemnisation dans les conditions des articles 5.1 et 5.2 si les faits s'avèrent exacts et imputables à DPD et sous réserves que (i) le prix du transport du colis ait été acquitté, (ii) l'ensemble des documents nécessaires au traitement de la réclamation aient été communiqués dans les trois (3) mois à compter du lendemain de la date d'expédition et (iii) l'ensemble des présentes stipulations contractuelles ait été respecté.

Pour les marchandises neuves, l'indemnisation est calculée en fonction du montant hors taxe de la facture d'origine de la marchandise perdue ou avariée dans les

limites contractuelles de responsabilité prévues à l'article 5.1.

Les envois de matériel en cours d'usage sont soumis à des taux de vétusté y compris lorsqu'une assurance ad valorem a été souscrite :

- matériel de moins d'un (1) an : valeur d'indemnisation égale au prix d'achat hors taxes ;
- matériel de plus d'un (1) an : valeur d'indemnisation égale au prix d'achat hors taxes moins 20% par année d'ancienneté au-delà du premier anniversaire de la date d'achat toute période entamée valant année complète (la première n'étant pas prise en compte).

5.3.5 Prescription

Toutes actions **judiciaires ou réclamations** pour avarie, perte ou retard à l'encontre de DPD sont prescrites :

En transport national et international par route, dans le délai d'un (1) an, à compter, selon le cas :

- *Services DPD CLASSIC, Predict et Collection Request* : du jour où la livraison de la marchandise aurait dû avoir lieu en cas de perte totale et du jour où la marchandise aura été remise au destinataire dans les autres cas.
- *Service DPD Relais* : de la date de mise à disposition du colis en Relais Pickup ou du jour où cette mise à disposition aurait dû avoir lieu.
- *Service DPD Retour* : de la date de livraison au Client ou du jour où cette livraison aurait dû avoir lieu.

En transport international par air, dans le délai de deux (2) ans, à compter de l'arrivée à destination ou du jour où la marchandise aurait dû arriver ou de l'arrêt du transport.

5.3.6 Saisine du Médiateur de la consommation

Dans le cas où la réponse de DPD ne le satisfait pas ou s'il n'a pas reçu de réponse deux (2) mois après le dépôt de sa réclamation auprès du Service Clients, le réclamant a la faculté de saisir le Médiateur du Groupe La Poste soit directement soit par un intermédiaire (association de consommateurs, avocat, élu, autre médiateur...).

Le Médiateur du Groupe La Poste est compétent pour toute réclamation portée à sa connaissance au titre du présent article. La procédure de médiation est gratuite.

Le Médiateur du Groupe La Poste émet, dans un délai de deux (2) mois à compter de l'enregistrement de la saisine par ses services, un avis motivé valant recommandation entre les parties. Ce délai peut être prolongé en cas d'insuffisance des pièces versées au dossier nécessitant des mesures d'instruction supplémentaires. La saisine du Médiateur du Groupe La Poste suspend le délai de prescription prévu à l'article 5.3.5, à compter de la date d'ouverture du dossier, notifiée par l'envoi d'un courrier en accusant réception aux parties. La prescription recommence à courir à compter de la date d'émission de l'avis rendu par le Médiateur.

La saisine doit être adressée à l'adresse suivante : Médiateur du Groupe La Poste, 9 rue du Colonel Pierre Avia - 75015 PARIS - www.laposte.fr/mediateurdegroupe

ARTICLE 6 ASSURANCES

6.1 Responsabilité civile professionnelle contractuelle et responsabilité civile d'exploitation

DPD déclare avoir souscrit une police d'assurance garantissant sa responsabilité civile délictuelle et contractuelle pour toutes les activités et obligations du présent contrat et à en justifier au Client à première demande.

6.2 Assurance ad valorem de la marchandise transportée

Le Client peut souscrire par l'intermédiaire de DPD une couverture d'assurance *ad valorem* portant sur les conséquences pécuniaires de la perte ou de l'avarie des marchandises en cours de transport, y compris en cas de survenance d'un cas de force majeure.

Cette garantie sera accordée à condition que le dommage ait été constaté ou la perte avérée dans les conditions définies à l'article 5.1 ci-avant afin de prouver que l'aléa est survenu pendant le transport et dans la limite de 20.000€ par colis, sous réserves du respect des conditions d'admission des envois énoncées à l'article 3 et du paiement de la prime correspondante.

Cette garantie optionnelle couvre uniquement les dommages matériels justifiés **pour la marchandise déclarée** et dans la limite du montant déclaré, à l'exclusion des pertes indirectes et/ou des dommages immatériels et des conséquences de retard.

Cette garantie ne couvre pas les conséquences :

- d'une faute, omission ou manquement du Client de l'expéditeur ou du destinataire,
- d'une absence, insuffisance ou défectuosité du conditionnement, de l'emballage, du marquage ou de l'étiquetage,
- des pertes et avaries trouvant leur origine dans la nature même de la marchandise (vice propre, dessiccation, coulage, ...),
- d'acte de terrorisme, de grèves, guerres ou dommages d'origine nucléaire et/ou cybernétique.

ARTICLE 7 CONDITIONS TARIFAIRES

7.1 Prix de la prestation

Le prix de la prestation est établi pour des marchandises d'un rapport poids/volume égal ou supérieur, selon le produit ou service choisi :

- o *DPD CLASSIC, DPD CLASSIC Europe, DPD CLASSIC Intercontinental, Predict, DPD Médical, DPD Chéquier, Edition by DPD* : à 250 kilos le mètre cube en transport routier et 200 kilos le mètre cube pour les transports internationaux par avion et d'un poids unitaire égal ou inférieur à 30 kilos.
- o *DPD Relais, DPD Retour* : à 150 kilogrammes le mètre cube.

Ils sont calculés sur la base des informations fournies par le Client, en tenant

compte notamment des prestations à effectuer, de la durée du contrat, de la nature, du poids réel ou volumétrique (arrondi automatiquement aux 100 grammes près à l'unité de kilogramme supérieure) et suivant la valeur la plus élevée entre les deux poids), du volume de marchandises à transporter, des itinéraires à emprunter et de la zone de destination.

Le prix est fixé à l'objet net de remise.

Les frais de tenue de compte sont en sus.

Les prix et les frais accessoires sont établis hors taxes, et seront augmentés de la TVA en vigueur au jour de l'établissement de la facture.

7.2 Modification des tarifs

7.2.1 Révision annuelle du Contrat

Le prix des prestations pourra être révisé chaque année de gré à gré à l'effet du 1^{er} janvier ; si les Parties ne parviennent pas à se mettre d'accord, dans un délai d'un (1) mois à compter de cette date, les Parties procéderont à la résiliation du Contrat, en respectant le délai de préavis tel que prévu à l'article 9.1 ci-après étant précisé que les tarifs demeureront ceux en vigueur au jour précédant la négociation.

7.2.2 Révision en cours d'année

- *Modification des conditions contractuelles initiales*

Tout événement qui surviendrait et qui serait de nature à dégrader pendant plus de deux mois la rentabilité économique initiale de la relation d'affaires entre DPD et son Client fera l'objet d'une négociation tarifaire. A défaut d'entente dans ce délai, DPD pourra suspendre les prestations mises à sa charge jusqu'à ce qu'un accord soit définitivement trouvé avec le Client.

- *Modification des facteurs indépendants de la volonté de DPD ou du Client*

Si les coûts relatifs aux conditions générales d'exploitation, liés à des facteurs indépendants de la volonté de DPD ou du Client, et notamment le prix des carburants, évoluaient de façon défavorable à DPD au cours de l'exercice, DPD se réserverait le droit de procéder à une actualisation de ses conditions tarifaires (art. 18 du contrat type - décret n°2017-461 du 31 mars 2017 et art. 38 de la loi n° 2008-776 du 4 août 2008).

Le non-respect de l'obligation de répercuter les variations de l'indice gazole de référence indiqué dans les conditions tarifaires dans le prix de la prestation est sanctionné pénalement.

ARTICLE 8 MODALITES DE PAIEMENT

8.1 Modalités de règlement

A l'exception des produits prépayés, les prestations de DPD sont payables comptant à réception de la facture, sans escompte, au lieu de leur émission.

Dans le cas où des délais de paiement seraient consentis, ceux-ci ne peuvent en aucun cas dépasser trente (30) jours à compter de la date d'émission de la facture conformément à l'article **L.441-11 du Code de commerce**.

Le paiement est effectué par prélèvement, sauf accord particulier. DPD n'accepte aucune traite ou billet à ordre.

Le Client s'engage à communiquer à DPD tout document et justificatif de nature à faciliter la facturation et le contrôle des envois.

8.2 Facturation

La prestation est facturée mensuellement sur la base des éléments de prise en charge et des tarifs appliqués au Client.

Si le Client souhaite une modification des éléments nécessaires à l'établissement de sa facture, il s'engage à en faire la demande écrite à DPD avant le 20 du mois concerné pour la prochaine facturation. Au-delà de cette date, aucune modification ne pourra être prise en compte pour le mois en cours.

En cas de désaccord sur une partie d'une facture, le Client s'oblige à payer la totalité du montant de la facture sans retard et à indiquer par écrit à DPD, sans délai, le motif de sa contestation. La perte ou l'avarie ne permettent en aucun cas au Client de suspendre, en tout ou partie, les paiements dus à DPD. L'imputation unilatérale du montant des dommages allégués sur le prix des prestations dues est interdite. Les Parties conviennent que leurs créances et dettes réciproques nées de l'exécution des présentes conditions ne peuvent se compenser sur la seule initiative de l'une ou l'autre d'entre-elles.

8.3 Incident de paiement

Conformément à l'article **L.441-10 du Code de commerce**, toute somme non payée à échéance produira, de plein droit et sans mise en demeure préalable, intérêt calculé sur la base du taux d'intérêt appliqué par la Banque centrale européenne à son opération de refinancement la plus récente majoré de 10 points de pourcentage, avec un minimum de trois fois le taux d'intérêt légal, ainsi que le paiement d'une somme forfaitaire de quarante (40) euros due au titre des frais de recouvrement.

En outre, nonobstant ce qui précède et sans préjudice de toute action, le Client sera redevable à titre de clause pénale, d'une somme égale à 10% des sommes restant dues et les acomptes seront définitivement acquis à DPD.

En cas de non-respect d'une échéance convenue, toutes les factures non encore échues deviennent de ce fait, et de plein droit, exigibles, y compris celles qui ont fait l'objet d'émission de lettres de change et toutes les conditions particulières ayant pu être accordées sont dès lors automatiquement supprimées. En outre, DPD aura dans ce cas, le droit d'exiger le paiement comptant de l'ensemble des sommes dues ou devenues exigibles de ce fait, avant d'exécuter toute nouvelle prestation de transport.

8.4 Garanties

Toute détérioration de la solvabilité du Client et/ou tout incident de paiement pourra justifier l'exigence de garanties ou d'un règlement par chèque de banque préalablement à la prise en charge de tout nouvel envoi par DPD, et plus globalement la révision des conditions de paiement.

8.5 Résiliation pour défaut de paiement

Si le non-paiement partiel ou total persiste, DPD, outre suspendre l'exécution des prestations de transport en cours et appliquer les mesures et actions prévues pour le cas d'incidents de paiement, sera en droit de résilier immédiatement le contrat après mise en demeure adressée au Client par lettre recommandée avec avis de réception demeurée infructueuse dans un délai de huit (8) jours ouvrés à compter de sa réception ou de sa date de première présentation.

8.6 Droit de gage conventionnel - Action directe

Quelle que soit la qualité en laquelle DPD intervient, et en application des articles L.132-2 et L.133-7 du Code de commerce, le Client est informé et reconnaît à DPD un droit de gage conventionnel emportant droit de rétention et de préférence général et permanent sur toutes les marchandises, valeurs et documents en possession de DPD, et ce en garantie de la totalité des créances (factures, intérêts, frais engagés, etc...) que DPD détient contre lui, même antérieures ou étrangères aux opérations effectuées au regard des marchandises, valeurs et documents qui se trouvent effectivement entre ses mains.

En cas de défaillance du Client, DPD se réserve le droit de mettre en œuvre l'action directe en paiement prévu par l'article L. 132-8 du Code de commerce à l'encontre du destinataire ou de l'expéditeur, y compris lorsque ceux-ci sont domiciliés à l'étranger.

L'exercice par DPD du privilège ou de l'action directe n'exclut pas la possibilité pour elle de poursuivre le paiement de toutes sommes accessoires telles que les intérêts de retard ou les dommages et intérêts dus à titre de clause pénale.

ARTICLE 9 DUREE ET RESILIATION

9.1 Durée

Si les Parties conviennent d'établir la relation d'affaires dans une durée déterminée, elles formalisent leur accord sur la durée et sur les modalités de résiliation par la signature de conditions particulières.

Si la relation d'affaires entre les Parties est à durée indéterminée, qu'elle résulte des présentes conditions générales et/ou d'un contrat attenant, cette relation peut être résiliée à tout moment par l'une ou l'autre des Parties par l'envoi d'une lettre recommandée avec avis de réception moyennant un préavis d'un mois quand la durée de la relation d'affaires entre les Parties est inférieure à six mois, le délai de préavis est porté à deux mois quand la durée de la relation d'affaires entre les Parties est supérieure à six mois et inférieure à un an. Quand la durée de la relation est supérieure à un an, le préavis est porté à quatre mois.

Pendant la période de préavis, les Parties s'engagent à exécuter le contrat dans les mêmes conditions que précédemment :

- le Client s'engage à maintenir un volume de remises de colis identique aux trois mois précédents la résiliation, et à respecter de façon globale l'économie du contrat ;
- DPD s'engage à assurer la même qualité de service.

9.2 Résiliation fautive

En cas de manquements graves ou répétés, prouvés, de l'une des parties à ses engagements et à ses obligations, l'autre partie est tenue de lui adresser, par lettre recommandée avec avis de réception, une mise en demeure motivée. Si celle-ci reste sans effet dans le délai d'un (1) mois calendaire, période durant laquelle les Parties peuvent tenter de se rapprocher et à l'issue de laquelle, il pourra être mis fin définitivement au contrat, sans préavis ni indemnité, par lettre recommandée avec avis de réception prenant acte de l'échec de la tentative de négociation.

ARTICLE 10 PRESCRIPTION

Outre l'application des dispositions de l'article 5.3.4, toutes les actions auxquelles une relation d'affaires entre les Parties pourra donner lieu seront prescrites dans le délai d'un (1) an à compter de l'exécution de la prestation litigieuse, et, en matière de droits et taxes recouvrés à postériori, à compter de la notification du redressement.

ARTICLE 11 RSE - DEVELOPPEMENT DURABLE

La politique de Responsabilité Sociétale d'Entreprise (« RSE ») de DPD est présentée et consultable sur www.dpd.fr.

Conformément aux dispositions de l'article L. 1431-3 du Code des transports, DPD communiquera au Client l'information relative à la quantité de gaz à effet de serre émise par le ou les modes de transport utilisés pour réaliser les prestations de transport que ce dernier lui aura confié.

En outre, DPD fait partie d'un programme visant à compenser ses émissions de gaz à effet de serre (CO₂) liés à son activité de collecte, tri et livraison des colis confiés par le Client auprès d'un organisme tiers agréé. Il ne saurait être fait la moindre contrepartie financière au Client dans le cas où ce dernier procéderait déjà de son propre fait à la compensation de ses émissions induites par les opérations de transport effectuées par DPD. Cette compensation s'applique pour toutes les expéditions du Client, quelle qu'en soient la destination et la nature, sans exception.

ARTICLE 12 PROPRIETE INTELLECTUELLE

Toutes dénominations utilisées par DPD sont protégées en leur qualité de marques, et/ou modèles, et/ou dessins, et il en sera de même pour toute autre dénomination et/ou marque, et/ou dessin, et/ou modèle qui pourrait être utilisée ultérieurement par DPD.

Il est expressément précisé que les marques et logos DPD (et ses marques dérivées) restent la propriété exclusive de DPD.

Le Client ne peut, en aucun cas, utiliser les marques, emblèmes, modèles, signes distinctifs DPD (et ses marques dérivées) ni concéder de quelque manière que ce soit un quelconque droit à un tiers sur l'utilisation de ces éléments sur quelque support que ce soit. Toutes dénominations, visuels, support de communication ne pourront être utilisés par le Client qu'après accord préalable et exprès de DPD.

Le cas échéant, le Client s'engage à présenter, sous quelque forme que ce soit, à ses propres clients le réseau DPD Pickup de manière distincte avec tout autre

réseau de transport. Il s'interdit notamment de présenter une liste commune des Relais Pickup avec d'autres listes de points mis à disposition par d'autres transporteurs que DPD et avec qui le Client aurait un lien contractuel.

D'une manière générale, toute publicité ou communication réalisée par le Client sur quelque support que ce soit ne doit en aucun cas dénigrer, dévaloriser et/ou modifier l'image de marque de DPD (et ses marques dérivées). Les parties s'engagent à se consulter pour tout projet de communication à des tiers (notamment médias).

ARTICLE 13 PROTECTION DES DONNEES A CARACTERE PERSONNEL

Dans le cadre des Prestations qui lui sont confiées, DPD pourra être amenée à traiter des Données à caractère personnel, appartenant à ses clients expéditeurs et destinataires.

Il est convenu que DPD France a la qualité de responsable de traitement au sens de la réglementation sur la protection des Données à caractère personnel et le Client celle de sous-traitant intervenant dans le cadre de la mise en œuvre du traitement pour le compte de DPD.

L'Annexe 1 aux présentes dénommée « Confidentialité et protection des Données Personnelles » a pour objet de préciser les obligations de DPD en matière de gestion des Données à caractère personnel qu'elle est susceptible de traiter et/ou auxquelles elle est susceptible d'avoir accès dans le cadre de l'exécution des Prestations qui lui sont confiées par ses Clients.

ARTICLE 14 CONFIDENTIALITE

Tant pendant l'exécution du contrat qu'après son expiration, pour quelque cause que ce soit et ce, pendant les cinq (5) ans qui suivent cette expiration, les parties garderont strictement confidentiel l'ensemble des informations échangées dans le cadre du présent contrat.

Les parties mettent à la charge de leurs préposés et agents la même obligation de confidentialité.

ARTICLE 15 ETHIQUE ET CONFORMITE

Les Parties s'engagent à respecter l'ensemble des réglementations présentes ou futures en matière d'éthique et de conformité et notamment celles figurant à l'Annexe 2 des présentes.

Pour sa part, DPD France s'engage à respecter les dix principes du Pacte Mondial des Nations Unies, relatifs aux droits de l'Homme, aux normes internationales du travail, à l'environnement et à la lutte contre la corruption. Elle s'engage à respecter et à maintenir en vigueur des procédures adéquates afin de veiller au respect de toutes les lois et réglementations applicables en matière de lutte contre la corruption. A ce titre, DPD France déclare et garantit qu'elle n'a pas et qu'elle ne donnera pas ou ne proposera pas de donner, directement ou indirectement, une somme d'argent ou tout autre avantage pécuniaire ou non, à toute personne, et particulièrement à toute personne dépositaire de l'autorité publique, dans le but d'influencer tout acte ou décision, notamment en vue d'obtenir des avantages commerciaux ou des relations d'affaires.

DPD s'est dotée d'un programme de déontologie des affaires comprenant un Code de conduite en affaires et d'une Charte des achats responsables DPDgroup qu'elle s'engage à respecter.

ARTICLE 16 INCESSIBILITE - EVOLUTION DES PARTIES

Le contrat est conclu *intuitu personae*.

Les droits et obligations résultant du contrat ne pourront en conséquence être cédés ou transférés par l'une des parties à un tiers ou à une société appartenant au même groupe sans que cette partie en ait informée préalablement et par écrit l'autre partie.

Cette dernière, si elle s'oppose à la cession, pourra mettre fin au contrat en application de l'article 9 des présentes conditions.

Chacune des Parties s'oblige par ailleurs à informer l'autre partie sans délai de toute évolution concernant sa situation juridique, financière ou autre qui pourrait avoir une incidence sur le contrat.

Par dérogation au caractère *intuitu personae* des présentes, les intermédiaires et les sous-traitants choisis par DPD sont réputés agréés par le Client.

ARTICLE 17 DISPOSITIONS GENERALES

Le fait pour le Client de donner l'ordre d'expédier vaut acceptation, sans aucune réserve des présentes conditions.

Les présentes conditions générales et ses annexes forment un tout indivisible représentant l'intégralité des accords intervenus entre les parties.

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

Le fait que DPD ne se prévale pas, à un moment donné, de l'une quelconque des stipulations des présentes conditions générales et/ou de ses annexes ne peut être interprété comme une renonciation à se prévaloir ultérieurement de l'une desdites conditions.

Les présentes conditions générales de vente, que le Client déclare connaître et accepter, régissent les rapports contractuels entre DPD et son Client, sauf conditions particulières expressément écrites, acceptées par le Client et DPD.

En cas de contrariété entre ces conditions particulières et les présentes conditions générales, les conditions particulières prévaudront.

Les présentes conditions générales, qui prévalent sur toutes stipulations antérieures, s'appliquent quelle que soit la qualité juridique selon laquelle DPD intervient que ce soit en qualité de commissionnaire de transport, transporteur, transitaire, dépositaire etc...

En cas de contrariété entre les présentes conditions générales et les conditions générales d'achat du Client, celui-ci déclare expressément que les conditions contraires ne s'annulent pas, mais déclare renoncer au bénéfice des siennes et accepter celles de DPD.

Les présentes conditions générales ne sauraient également être modifiées par des conditions contraires figurant sur les bons de commande du Client.

ARTICLE 18 MODIFICATIONS

DPD peut modifier à tout moment les présentes conditions générales en fonction d'évolutions des circonstances de droit ou de fait tenant notamment au coût, au fonctionnement des services, aux techniques de traitement des objets, aux exigences d'ordre légal et/ou réglementaire ainsi qu'en cas de survenance d'événements exceptionnels et/ou de modification de l'environnement juridique et/ou économique et qui serait de nature à modifier de façon significative l'économie des présentes.

Les conditions générales de vente modifiées seront alors applicables et se substitueront aux présentes, à compter de la date d'entrée en vigueur mentionnée en en-tête des présentes conditions générales de vente. En outre, DPD invite le Client à prendre connaissance des CGV en vigueur en consultant son site www.dpd.fr. Ces modifications ne pourront donner lieu à aucune compensation sur quelque support que ce soit.

ARTICLE 19 DIFFERENDS

Les présentes conditions générales de vente sont soumises au droit français.

A défaut de règlement amiable dans un délai raisonnable, tout différend survenant entre les parties relativement à leurs relations contractuelles, à leur résiliation, à l'interprétation des présentes conditions générales, à l'exécution de celles-ci seront soumis au Tribunal de commerce de PARIS, même en cas de pluralité de défendeurs ou d'appel en garantie.

ANNEXES

Les annexes listées ci-après font partie intégrante des présentes Conditions Générales de Vente de DPD France :

Annexe 1 – Confidentialité et protection des données à caractère personnel

Annexe 2 – Règlementation et engagements en matière de conformité

ANNEXE 1

CONFIDENTIALITE ET PROTECTION DES DONNEES A CARACTERE PERSONNEL

Conformément à l'article 13 – Protection des Données à caractère personnel des présentes CGV et afin d'assurer une protection élevée des Données Personnelles ainsi qu'un traitement conforme avec l'objet du Contrat et la législation française et européenne, DPD France s'engage à se conformer aux présentes.

ARTICLE 1. DEFINITIONS & DESIGNATION

Les termes dont la première lettre figure en majuscule ont, dans le présent document, le sens qui leur est attribué ci-dessous.

- « **Client** » a le même sens que celui qui lui est donné dans les CGV DPD.
- « **Contrat** » désigne le Contrat de transport signé entre DPD et le Client.
- « **Données Personnelles** » désigne les données à caractère personnel transmises par le Client à DPD et qui permettent l'identification directe ou indirecte de personnes physiques.
- « **Délégué à la protection des Données** » ou « **DPO** » : le DPO de DPD est le DPO du Groupe La Poste, CP C703, 9 rue du Colonel Pierre Avia 75015 Paris, courriel : dpo.groupelaposte@laposte.fr
- « **Personnes Concernées** » désigne les clients expéditeurs ou destinataires dont les Données Personnelles sont traitées par le Responsable de Traitement.
- « **Responsable de Traitement** » désigne la personne morale qui, seul ou conjointement avec d'autres, détermine les finalités et les moyens du traitement ; dans le cadre du Contrat, le responsable de traitement est DPD.
- « **Sous-traitant** » désigne la personne morale qui traite des Données Personnelles pour le compte du Responsable du Traitement ; dans le cadre du Contrat, le Sous-traitant est le Client.
- « **Traitement des Données Personnelles** » désigne toute opération ou tout ensemble d'opérations appliquées aux Données Personnelles.

ARTICLE 2. OBJET

La présente Annexe a pour but de déterminer dans quelles conditions DPD agit en qualité de Responsable de traitement et le Client, en qualité de Sous-traitant.

En tant que Responsable de Traitement, il est expressément prévu que DPD est seul responsable de l'information des Personnes Concernées sur les traitements objets de la présente annexe.

ARTICLE 3. REFERENTIEL

Le présent document a pour référentiel d'application les textes législatifs et réglementaires suivants :

- jusqu'au 25 mai 2018, la loi n°78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés ainsi que la directive 95/46/CE du Parlement européen et du Conseil du 24 octobre 1995, relative à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données

à caractère personnel et à la libre circulation de ces données ;

- à compter du 25 mai 2018, la loi n°78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, le cas échéant mise à jour, ainsi que le règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données abrogeant la directive 95/46/CE ;
- en toute hypothèse et, le cas échéant, les lois locales susceptibles d'affecter et de s'appliquer aux Données à caractère personnel en fonction du lieu d'hébergement desdites Données à caractère personnel, étant précisé que, si dans le cadre du Contrat, des lois locales autres que la loi française étaient applicables, DPD France fournira au Client un descriptif complet des dispositions qu'elle contient ainsi que ses impacts concernant la réalisation des prestations décrites au Contrat, notamment concernant les conditions d'accès aux données à caractère personnel;
- les textes et décisions émanant d'autorités administratives indépendantes et notamment ceux de la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés (CNIL).

ARTICLE 4. DESCRIPTION DU TRAITEMENT MIS EN ŒUVRE PAR DPD

Dans le cadre du Contrat, DPD a la qualité de Responsable de Traitement des Données personnelles confiées par le Client pour les finalités suivantes :

- l'exécution de la prestation de transport, dont le suivi de colis, l'envoi de notifications de livraison aux destinataires et la gestion des préférences de livraison,
- la réalisation et le contrôle des formalités douanières et du contrôle embargo,
- l'envoi, aux Clients expéditeurs de DPD uniquement d'offres de produits et services analogues, et sauf refus explicite, de newsletter, d'offres spéciales et d'emails spéciaux dans le cadre de la personnalisation de la relation commerciale,
- la réalisation de la mesure du niveau de satisfaction des Clients et des destinataires et améliorer les offres et les services de DPD par des enquêtes de satisfaction (par mail) réalisées par des instituts d'étude externes reconnus.

Les Données Personnelles collectées ont pour destinataires DPD, La Poste et ses filiales ainsi que, ses prestataires et sous-traitants situés dans l'Union Européenne ou dans un « pays tiers assurant un niveau de protection adéquat » selon la Commission Européenne, participant à l'exécution des services précités.

Les durées de conservation des Données Personnelles sont indiquées ci-après, étant précisé que ces Données Personnelles sont conservées pour des durées en fonction de l'objectif poursuivi et n'excédant pas les durées légales.

Traitement	Objet	Finalité	Personnes Concernées	Type de Données Personnelles	Durée de conservation	Base légale	Rôle de DPD France
#1	Gestion de la relation client et analyse de l'activité commerciale	Gestion du contrat	Clients et contacts (personnes physiques)	Nom, prénom, fonction, adresse, coordonnées téléphoniques, adresse électronique, fax des clients professionnels, signature, données nécessaires à la facturation	Durée de la relation commerciale + 5 ans	Exécution du contrat	Opérations relatives à la gestion et au suivi du contrat avec le Client, du fichier clients (concernant les propositions commerciales, les grilles tarifaires, les contrats, les factures) et de la facturation. Historisation de la relation client (également et des échanges de correspondances ; Elaboration des statistiques commerciales. Optimisation de la démarche commerciale. Envoi d'émailing.
		Gestion des réclamations et contentieux					Gestion des réclamations/ précontentieux et contentieux
#2	Gestion de la livraison des colis	Suivi et preuve de livraison	clients du Client (destinataires)	Nom, prénom, adresse postale et email, coordonnées téléphoniques, adresse électronique, signature, données nécessaires à la livraison (digicode, ...) le cas échéant.	13 mois à compter de la date de livraison (cf. art. L. 133-6 C. com.)	Intérêt légitime	Collecte/ramasse des colis préparés par le Client. Transport jusqu'au lieu de livraison indiqué sur le colis et remise du colis au destinataire indiqué sur le colis.
		Instructions de préférences de livraison données par les destinataires	clients du Client et/ou son mandataire (destinataires)	Récupération des données et/ou instructions de livraison données par les clients du Client.			
		Service client : gestion des réclamations des clients du Client	clients du Client (destinataires)	Gestion des éventuelles réclamations des clients du Client s'agissant de la prestation de transport dans le cadre de l'externalisation de son service client à Madagascar			
#3	Embargo et sanctions commerciales	Respect des réglementations internationales et notamment des restrictions liées aux embargos.	Client / clients du Client (destinataires)	Nom, prénom, adresse postale, pays, résultat de la comparaison	10 ans	Obligation légale	Comparaison des données personnelles avec les listes émises par les organisations nationales et supranationales et le cas échéant, exploitation du résultat conformément aux procédures requises
#4	Ecoute et enregistrement ponctuel des conversations téléphoniques	Amélioration de la qualité de service	Clients et le cas échéant ses employés / clients du Client (destinataires)	Nom, prénom, adresse postale et email, coordonnées téléphoniques, enregistrement de la conversation, heure et durée de l'appel	- Comptes rendus d'enregistrement : 1 an - Enregistrements : 6 mois	Intérêt légitime	Exploitation des enregistrements pour l'amélioration de la qualité de service et la formation et l'évaluation des opérateurs du service client
#5	Enquêtes de satisfaction			Nom, prénom, adresse postale et email, coordonnées téléphoniques, avis et commentaires	6 mois et archivés 3 ans maximum sauf retrait de consentement	Intérêt légitime	Exploitation des avis et commentaires pour mesurer le niveau de satisfaction et l'amélioration de la qualité de service
#6	Chatbot	Répondre aux différentes demandes des internautes	Utilisateurs du chatbot via le site www.dpd.com/fr/fr	Nom, prénom, adresse postale, coordonnées téléphoniques, adresse électronique, données nécessaires à la livraison (digicode, ...) avis, commentaires le cas échéant	6 mois	Intérêt légitime	Gestion des demandes des utilisateurs

ARTICLE 5. OBLIGATIONS DE DPD

Afin d'assurer la protection des Données **Personnelles** ainsi que leur traitement conforme, DPD s'engage à :

- (i) disposer d'une politique interne de protection des Données **Personnelles** ;
- (ii) traiter les Données **Personnelles** qui lui sont confiées ou auxquelles il aura accès conformément au référentiel défini à l'Article 3 ;
- (iii) informer les personnes du traitement de leurs données à caractère personnel pour les besoins de l'exécution du présent contrat.

A ce titre, DPD garantit :

- tenir son registre de Responsable de Traitement,
- la mise en place les mesures permettant le respect de la réglementation applicable,
- le traitement des Données Personnelles de manière loyale et licite,
- la nomination d'un Délégué à la Protection des données (« DPO »).

ARTICLE 6. OBLIGATIONS DU CLIENT

Dans le cadre du Contrat, le Client doit collecter et transmettre les Données Personnelles de ses propres clients destinataires à DPD pour l'exécution des prestations de transport. Le Client s'engage donc au préalable, à procéder à toutes les informations relatives à la collecte, au transfert et au traitement de ces Données Personnelles, conformément à l'article 13 du RGPD.

Le Client s'engage à informer ses propres clients destinataires des transferts de Données Personnelles des prestations décrites à l'article 9 ci-dessus. Les conditions de traitement sont détaillées dans la Politique Confidentialité et Protection des Données Personnelles.

Plus généralement, le Client s'engage à respecter l'ensemble de la réglementation applicable en matière de protection des données personnelles, et notamment les obligations résultant de son statut de Sous-traitant.

ARTICLE 7. SECURITE DES DONNEES PERSONNELLES

DPD s'engage à garantir la sécurité, l'intégrité et la confidentialité des Données Personnelles communiquées par l'expéditeur et/ou le destinataire et à les traiter conformément à la réglementation applicable en matière de protection des données à caractère personnel.

Plus particulièrement, DPD s'engage notamment à mettre en place les mesures techniques et organisationnelles permettant d'assurer, compte tenu de l'état des règles de l'art, un niveau de sécurité et de confidentialité approprié au regard des risques présentés par le traitement et la nature des Données à caractère personnel traitées.

En tout état de cause, DPD France s'engage, en cas de changement des moyens visant à assurer la sécurité, l'intégrité et la confidentialité des Données Personnelles, à les remplacer par des moyens d'une performance au moins équivalente.

Aucune évolution ne pourra conduire à une régression du niveau de sécurité.

ARTICLE 8. COMMUNICATION A DES TIERS

Les Données à caractère personnel traitées en exécution du Contrat ne pourront faire l'objet d'aucune divulgation à des tiers en dehors des cas prévus dans le Contrat ou de ceux prévus par une disposition légale et/ou réglementaire.

ARTICLE 9. TRANSFERT DES DONNEES PERSONNELLES

DPD France s'engage à ce que pendant toute la durée du Contrat les Données Personnelles soient hébergées au sein de datacenters situés sur le territoire de l'Union Européenne.

DPD France s'interdit tout flux transfrontalier de Données Personnelles, quel qu'il soit, en dehors du territoire de l'Union Européenne, sauf consentement préalable et écrit du Client.

A ce titre, le Client reconnaît être informé et autorise le transfert des Données Personnelles hors de l'Union Européenne (à Madagascar) par DPD France dans le cadre de l'externalisation de son activité de service client, DPD France garantissant la formalisation d'une convention de transfert de Données à caractère Personnelles hors de l'Union Européenne telle que définie ci-après.

Dans le cas où DPD France serait autorisée par écrit, expressément et préalablement au transfert, par le Client, à transférer ces Données Personnelles hors du territoire de l'Union Européenne, notamment dans le cadre de la sous-traitance des prestations qui lui sont confiées par le Client, et que ce transfert a lieu vers un pays reconnu comme « n'offrant pas un niveau suffisant de protection des Données à caractère personnel » par la Commission Européenne, DPD France aura l'obligation – préalablement à tout transfert – de formaliser une convention de transfert de Données Personnelles hors de l'Union Européenne signé entre DPD France, agissant en qualité de mandataire du Client et d'« exportateur de Données Personnelles » et son sous-traitant qualifié d'« importateur de Données Personnelles » et de faire respecter scrupuleusement les termes et obligations de cette convention par son sous-traitant, sur la base des Clauses Contractuelles Types de la Commission européenne, ou le cas échéant, de celles adoptées par une autorité de contrôle conformément au mécanisme de contrôle de la cohérence, puis par la Commission.

Ainsi, le niveau de protection garanti au sein de l'Union européenne devra être garanti par DPD France et les mesures nécessaires pour compenser l'insuffisance de la protection des Données Personnelles devront être prises.

ARTICLE 10. SOUS-TRAITANCE DES TRAITEMENTS DE DONNEES PERSONNELLES

Conformément aux dispositions du Contrat, DPD France définit librement les voies et moyens de transport et confie l'exécution des Prestations à un ou plusieurs sous-traitants, au sens de la réglementation applicable en matière de protection des données à caractère personnel, de son choix.

DPD France s'engage à mettre à la charge de son (ou ses) sous-traitant(s) les mêmes obligations que celles fixées au présent Contrat pour que soient respectées la confidentialité, la sécurité et l'intégrité des Données Personnelles.

ARTICLE 11. AUDIT

Le Client, s'il le souhaite, pourra réaliser un audit, directement ou par l'intermédiaire de tout sous-traitant externe indépendant, non concurrent direct de DPD France, afin de s'assurer du respect des obligations de DPD France relevant de la réglementation sur la protection des Données Personnelles.

Il est convenu entre les Parties que le Client ne pourra réaliser un audit qu'une fois par an et devra procéder à un tel audit durant les heures d'ouverture, sans toutefois que l'audit ne puisse perturber les activités de DPD France. Dans ce cas, le Client communiquera à DPD France au moins un mois avant toute demande d'audit, la date de l'audit ainsi que le nom et les références des personnes en charge de l'audit.

Toutefois, sauf en cas de manquement avéré et justifié, DPD France pourra produire le résultat d'un audit précédent réalisé par un tiers sur le même périmètre et datant de moins de 12 mois en lieu et place de l'audit demandé par le Client. Dans ce cas, DPD France sera réputée avoir satisfait le droit d'audit du Client.

DPD France pourra demander à ce que la date imposée par le Client soit décalée si (i) un autre audit est prévu dans ses locaux aux mêmes dates ou (ii) si la tenue de cet audit risque d'impacter de manière conséquente ses activités. Dans ce cadre, les Parties se mettront d'accord sur une nouvelle date pour la tenue de l'audit.

Il est expressément prévu que le droit d'audit appartient exclusivement au Client.

DPD France pourra refuser pour motif légitime les personnes désignées pour réaliser l'audit. En cas de refus, les Parties se rencontreront afin de s'accorder sur la désignation de l'auditeur. Tout différend sera porté devant les juridictions compétentes.

DPD France collaborera de bonne foi avec l'auditeur et lui communiquera les informations, et documents strictement nécessaires à la réalisation de l'audit.

A l'issue de l'audit, le Client s'engage à communiquer le rapport d'audit à DPD France. DPD France reconnaît et accepte de s'en tenir aux conclusions du rapport de l'auditeur qui lui sera communiqué par le Client et d'en tirer toutes les conséquences nécessaires.

L'audit sera réalisé aux seuls frais du Client.

En tout état de cause, afin de garantir le respect des obligations mises à sa charge aux termes des présentes, DPD France s'engage, à faire réaliser à ses frais, un audit relatif à la mise en conformité à la nouvelle réglementation européenne en matière de données à caractère personnel dans les deux ans qui suivent son entrée en vigueur.

Cet audit sera réalisé par un cabinet d'audit indépendant et de renommée. DPD France partagera avec le Client, sur demande de ce dernier, les conclusions de l'audit et les plans d'action à mener.

ARTICLE 12. COMMUNICATION RELATIVE AUX INCIDENTS DE SECURITE

Un « incident de sécurité » (ci-après désigné « Incident ») s'entend comme une violation de la sécurité entraînant, de manière accidentelle ou illicite, la destruction, la perte, l'altération, la divulgation non autorisée à des tiers de Données Personnelles transmises, conservées ou traitées d'une autre manière, ou l'accès non autorisé à de telles données.

DPD France s'engage à informer et notifier sans dans les meilleurs délais injustifié au Client, et en particulier à la personne désignée comme point de contact, par téléphone et par email, puis confirmer par écrit, tout Incident entraînant accidentellement ou de manière illicite la perte, l'altération, la divulgation ou l'accès non autorisé à des Données Personnelles faisant l'objet du traitement.

Cette notification doit préciser :

- la nature et les conséquences de l'incident,
- les mesures déjà prises ou celles qui sont proposées pour y remédier ;
- les personnes auprès desquelles des informations supplémentaires peuvent être obtenues ; et,
- lorsque cela est possible, une estimation du nombre de personnes susceptibles d'être impactées par l'incident.

Dès qu'il est informé d'un Incident, DPD France procède à toutes investigations utiles sur les manquements aux règles de protection afin d'y remédier dans un délai aussi rapide que possible et de faire en sorte d'en diminuer l'impact pour les personnes concernées.

DPD France s'engage à informer et transmettre toute information utile relative à l'incident et à informer le Client de ses investigations.

DPD France s'engage à collaborer activement avec le Client pour qu'il soit en mesure de répondre à ses obligations réglementaires et contractuelles.

Il revient au Client, en tant que Responsable du Traitement, de notifier cette violation de données à l'autorité de contrôle compétente ainsi que, le cas échéant, à la personne concernée.

ARTICLE 13. DROIT DES PERSONNES CONCERNEES

Conformément au RGPD, DPD France s'engage à permettre au Client et à ses clients destinataires l'exercice de leurs droits, incluant :

- le droit d'accès : extraction dans un format lisible des informations dont DPD France dispose, dans le cadre de la relation avec le Client, sur la

Personne Concernée à partir d'un numéro de colis ;

- le droit de rectification ou de suppression, pour lequel une attestation d'exécution pourra être demandée ;
- le droit à la portabilité des Données Personnelles ;
- le droit à la limitation du Traitement.

DPD s'engage à traiter la demande dans les délais légaux et réglementaires prévus.

Conformément au Référentiel défini à l'Article 3, il est entendu que le Client peut exercer les droits ci-dessus à tout moment par l'envoi d'un courrier recommandé avec accusé de réception adressé à la Direction Juridique à l'adresse du siège social de DPD France SAS au 11-13 rue René Jacques, 92130 Issy-les-Moulineaux ou par email à l'adresse suivante : rectificatif-cnil@dpd.fr , en précisant ses nom, prénom, adresse postale et en joignant une copie recto-verso de sa pièce d'identité.

En cas de difficulté en lien avec la gestion de ses Données Personnelles, le Client a le droit d'introduire une réclamation auprès de la CNIL ou auprès de toute autorité

de contrôle compétente.

Le Client est informé que, le Délégué à la Protection des Données peut être contacté à l'adresse suivante : Madame la Déléguée à la Protection des Données du groupe La Poste, CP C703, 9 rue du Colonel Pierre Avia 75015 Paris.

ARTICLE 12. ENTREE EN VIGUEUR ET DUREE

Dans la mesure où le règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données abrogeant la directive 95/46/CE est applicable à partir du 25 mai 2018, le présent accord entre en vigueur à cette même date et reste en vigueur pour la durée du Contrat, étant entendu que les clauses qui par nature survivent au Contrat continueront à s'appliquer.

La présente annexe entre en vigueur à la date d'application des conditions générales de vente de DPD France auxquelles elle se rattache.

ANNEXE 2

REGLEMENTATION ET ENGAGEMENTS EN MATIERE DE CONFORMITE

Conformément à l'article 15 – « Ethique et Conformité » des présentes CGV, DPD France et le Client s'engagent à respecter la réglementation et à souscrire aux engagements en matière de conformité, objets de la présente annexe.

1. Déclaration de régularité sociale et fiscale

DPD France déclare être en situation régulière au regard de l'ensemble de ses obligations fiscales et sociales et plus particulièrement que :

- L'entreprise n'utilise que des salariés régulièrement employés et déclarés au regard des articles :
 - o L. 3243-1 et suivants (bulletin de paie),
 - o L. 1221-10 et suivants (déclaration préalable à l'embauche),
 - o L. 5221-2 et suivants (travailleur étranger non muni d'un titre l'autorisant à exercer une activité salariée en France), et
 - o L. 1221-17 et suivants (registre unique du personnel) du Code du Travail
- et que l'entreprise ne pratique donc aucune sorte de travail dissimulé ;
- L'entreprise a souscrit au 31 décembre de l'année précédente les déclarations lui incombant en matière d'assiette des impôts, de cotisations de sécurité sociale et d'allocations familiales ainsi que de cotisations aux caisses de congés ;
- L'entreprise a effectué au 31 décembre de l'année précédente le paiement des impôts, taxes, majorations et pénalités ainsi que les cotisations de sécurité sociale et d'allocations familiales et les cotisations aux caisses de congés payés et les majorations y afférentes exigibles à cette date.

Et, en sa qualité de donneur d'ordres, satisfait à ses obligations légales en matière de lutte contre le travail illégal notamment au regard des articles L.8222-1 à L.8222-6 et D.8222-5 du Code du travail (ancien article L.324-14) vis-à-vis de ses prestataires de transport sous-traitants.

2. Lutte contre la corruption et devoir de vigilance

Les Parties s'engagent à respecter les dix principes du Pacte Mondial des Nations Unies, relatifs aux droits de l'homme, aux normes internationales du travail, à l'environnement et à la lutte contre la corruption. Elles s'engagent à respecter et à maintenir en vigueur des procédures adéquates afin de veiller au respect de toutes les lois et réglementations applicables en matière de lutte contre la corruption et relatives au devoir de vigilance.

A ce titre, le Client déclare et garantit qu'il a toujours été et continuera d'être en conformité avec toutes les lois anti-corruption applicables. En particulier, le Client déclare, et garantit qu'il n'a pas et qu'il ne donnera pas ou ne proposera pas de donner, directement ou indirectement, une somme d'argent ou tout autre avantage pécuniaire ou non, à toute personne, et particulièrement à toute personne dépositaire de l'autorité publique, dans le but d'influencer tout acte ou décision, notamment en vue d'obtenir des avantages commerciaux ou des relations d'affaires, en violation des lois applicables.

DPD s'est dotée d'un programme de déontologie des affaires comprenant un Code de conduite en affaires et d'une Charte des achats responsables DPDgroup qu'elle s'engage à respecter.

3. Embargo et sanctions commerciales

Les Parties sont tenues par la loi de respecter les embargos et les sanctions commerciales imposés par des pays ou des organisations internationalement reconnues comme les Nations unies, l'Union européenne, des États-Unis et/ou de tout autre programme national ou international.

A ce titre, le Client garantit qu'il ne remettra pas de colis à DPD, dans l'hypothèse où le destinataire ou tout tiers concerné par l'expédition est soumis à des mesures de restriction, ou placé sous embargo par une organisation internationale (ONU, UE, US, etc.). A ce titre, le Client reconnaît pour lui-même et/ou se porte fort des tiers expéditeurs qu'il aura désigné le cas échéant, qu'il ne figure pas sur la « Specially Designated Nationals List » (SDN) émise par l'OFAC (US Treasury Office of Foreign Assets Control), et qu'il ne remettra pas à DPD directement ou par l'intermédiaire d'un tiers expéditeur qu'il aura désigné, de colis à destination de personnes figurant sur cette liste.

Plus généralement, le Client déclare et garantit que ni lui, ni ses employés, clients, fournisseur ou sous-traitant ne font partie des personnes ou entités identifiées sur la liste SDN.

En outre, le Client est informé et accepte que les données le concernant et le cas échéant et/ou ses clients traitées ou collectées dans le cadre de l'exécution des Prestations soient téléchargées dans l'outil de surveillance développé par DPDgroup afin de vérifier que ses clients ne sont pas identifiés sur la liste SDN ou liste nationale ou internationale. A ce titre, le Client s'engage à informer ses employés et/ou clients de la collecte, du traitement et de l'utilisation de données. Le Client s'engage à notifier à DPD dès connaissance ou suspicion qu'il pourrait avoir que ses employés, clients, fournisseur ou sous-traitant sont en violation avec l'une des réglementations susmentionnées ou sont identifiés sur le SDN liste ou une liste des Nations Unies ou toute autre liste comparable nationale ou internationale.

A défaut de respecter les dispositions du présent article, le Client sera réputé avoir enfreint les présentes conditions et DPD se réserve la faculté, à sa seule discrétion, de :

- vérifier le contenu du colis par tout moyen à sa disposition ;
- appliquer la procédure requise par ces autorités compétentes, y compris le stockage temporaire et destruction du colis aux frais du Client ;
- retourner ou remettre le colis aux autorités compétentes ;
- transmettre aux autorités compétentes toutes informations requises et appliquer les procédures exigées par celles-ci ;
- suspendre les Prestations et/ou résilier le Contrat, sans préavis ni indemnités ;

et ce, sans que la responsabilité de DPD ne puisse être recherchée.

4. Concurrence

Le droit de la concurrence regroupe l'ensemble des règles légales destinées à maintenir une concurrence efficace sur les marchés.

DPD s'est dotée d'un programme de conformité concurrence qu'elle déploie de manière effective et s'engage à respecter. L'objectif est de sensibiliser au droit de la concurrence chacun des collaborateurs concernés à tous les niveaux de l'entreprise, afin de prévenir les pratiques illicites et de détecter les éventuelles infractions.

En outre, chaque Partie reconnaît expressément que les « Informations Commerciales Sensibles » entendues comme toute(s) information(s) confidentielle(s) relative(s) aux projets commerciaux, aux prix, marges, et, plus généralement, toutes informations financières, ne peuvent pas être échangées dans certaines circonstances ou sous certaines juridictions au regard du Droit de la Concurrence. En conséquence, chaque Partie s'engage à (i) analyser avec l'autre Partie chaque fois que nécessaire les dispositions du Droit de la Concurrence applicables au contexte de leurs échanges d'informations, et (ii) si cela s'avère nécessaire à définir avant toute divulgation, les termes et conditions concernant le traitement des Informations Commerciales Sensibles pouvant être divulguées, en précisant notamment les restrictions d'accès à ces informations en tenant compte de l'organisation propre à la Partie en obtenant communication.

5. Dispositif d'alerte

Dans le cadre de la volonté constante de DPD France de renforcer ses engagements en matière d'éthique et de conformité, DPD France met à la disposition de ses collaborateurs et à toutes ses parties prenantes, un dispositif d'alerte permettant de signaler une situation inappropriée ou non conforme aux principes exposés aux présentes ou aux lois et réglementations applicables.





GTC

DPD France

DPD France: GENERAL TERMS AND CONDITIONS OF SALE APPLICABLE AS OF 1 MARCH 2022

INTRODUCTION

DPD France SAS (share capital: €18,500,000 - registered head office: 11-13 Rue René Jacques - 92130 Issy-Les-Moulineaux - Nanterre Trade and Company Registry No. 444 420 830), hereinafter referred to as "DPD", specialises in the express/fast delivery of parcels weighing less than 30 kilograms in France and abroad on behalf of its business customers, to be delivered to their business or consumer customers.

In addition to the information available on DPD France's corporate website (www.dpd.fr), the following information is provided in accordance with the provisions of Article L.111-2 of the French Consumer Code (*Code de la Consommation*):

DPD France is on the list of companies registered in the goods and freight forwarders registers.

Accordingly, DPD France holds:

- o a certificate confirming its registration in the freight forwarders register;
- o a national road haulage/carriage license for the carriage of goods on behalf of third parties (number No. 2015/11/0002095);
- o an EU road haulage/carriage license for the carriage of goods on behalf of third parties (No. 2015/11/0002093);

issued by the Frnch Regional and Interdepartmental Directorate of Equipment and Planning of the Ile-de-France region (DRIEA-IDF, *Direction Régionale et Interdépartementale de l'Équipement et de l'Aménagement d'Ile-de-France*), whose contact details are as follows: DRIEA/SST/DRTR, 21-23 Rue Miollis - 75732 Paris Cedex 15 - Fax: 01 40 61 81 61

DPD France is registered for value-added tax and identified by an individual number under Article 286 ter of the French General Tax Code (*Code Général des Impôts*): EU VAT No. FR24 444 420 830.

DPD France also holds the following certifications:

- Authorised Economic Operator ("AEO") - Security and safety No. FR00001230 issued by the customs administration;
- CERTIPHARM issued by CERTIPHARM
- ISO 14001:2021 issued by AFNOR
- ISO 9001:2021 issued by AFNOR

ARTICLE 1. PURPOSE

The purpose of these General Terms and Conditions of Sale is to define the respective commitments of DPD and its customer (hereinafter referred to as the "Customer"), hereinafter collectively referred to as the "Parties" with respect to the transport and pick-up and delivery services performed by DPD (hereinafter referred to as the "Services").

These General Terms and Conditions refer to the provisions of the French Transport Code (*Code des Transports*), French Decree No. 2017-461 of March 31, 2017 approving the pro forma contract for public road haulage/carriage operations carried out in France and, for the international operations, to the Convention on the Contract for the International Carriage of Goods by Road (CMR) of May 19, 1956 and to the Warsaw Convention of October 12, 1929 and the Montreal Convention of May 28, 1999.

ARTICLE 2. SCOPE

In any capacity whatsoever, including that of freight forwarder or carrier, DPD undertakes to ship parcels from handover through to the agreed destination, using a route, procedure and carriers to be chosen by DPD.

The destinations to which DPD delivers and the specific features of the products and services proposed by DPD are presented at www.dpd.fr.

The products and services covered by these General Terms and Conditions of Sale are:

- o DPD Classic (Delivery of business parcels in France)
- o DPD Classic Europe (Delivery of parcels in Europe) governed, first and foremost, by the *General Terms and Conditions of Service for "Classic Europe" and "Relais" (Classic Shop) Services* available at www.dpd.fr.
- o Collection Request (regular or occasional parcel pick-ups from a third party on request) with the option of DPD CLASSIC and DPD CLASSIC Europe offers
- o DPD Classic Intercontinental (Delivery of parcels worldwide)
- o DPD Médical (Delivery of parcels to healthcare professionals - CERTIPHARM certified) also governed by the special conditions relating to the transport of medicines,
- o DPD Chéquier (prepaid shipping solution) in continental France and Europe
- o DPD Bouteilles (DPD Bottles) (Delivery of parcels with specific adapted packing)
- o DPD Relais (Delivery of parcels to "Relais Pickup" points)
- o Predict (Interactive home delivery solution allowing customers to choose a delivery slot)
- o DPD Retour (Return of goods via a "Relais Pickup" point).
- o Edition by DPD (Solution for book publishers).

In addition to its network transporting and delivering parcels directly to the homes of recipients (DPD Classic, Predict, DPD Médical, DPD Chéquier, Collection Request), which covers the areas listed at www.dpd.fr, DPD offers, for DPD Relais and DPD Retour services, a transport and delivery network located throughout metropolitan France, Corsica and French islands off the coast of the French mainland, to the exclusion of French Overseas Collectivities. It consists of local shops selected by DPD ("Relais Pickup" points). DPD reserves the right to alter the list of Relais Pickup points at any time; this list can be viewed at www.dpd.fr. DPD

provides the Customer and its customer recipients with an information system available online at www.dpd.fr, free of charge (excluding any connection costs and call charges by the operator in question applicable at the time of consultation), allowing the Customer and its recipient to track the progress of its parcels through to delivery to the recipient (hereinafter referred to as "tracking"). Additional information, alerts and reminders are also available as paid options.

ARTICLE 3. TERMS OF ACCEPTANCE OF DISPATCHES

The Customer undertakes to observe these terms of acceptance, and shall be answerable for any adverse consequences of failure by it or its agents to abide by these terms.

3.1 Preconditions for carriage

For each order, a quote must be produced in advance by DPD and accepted by the Customer, or the Customer must issue a written order duly accepted by DPD. Once accepted by the Parties, the order will be treated as a contract of carriage (hereinafter the "Contract").

The Customer must give the necessary instructions for the performance of DPD's mission in a timely and accurate manner and DPD may not be held liable in the event that the Customer provides incorrect or incomplete information or documents or provides them late. Any special instructions for the delivery or pick-up must be notified in writing and repeated for each dispatch and must have been expressly accepted by DPD.

3.2 Information to be provided prior to the handover of parcels

- Communication of the safety protocol(s) for the dispatch site(s)

The Customer undertakes to provide DPD with the safety protocol(s) in force at its dispatch site(s) by the first day of the provision of the Services, including the vehicle transit plan in accordance with the legal provisions (Article R.4515-4 et seq. of the French Employment Code (*Code du Travail*)).

- Content and reliability of the EDI information previously communicated to DPD

DPD offers various labelling solutions. If the business relationship between DPD and the Customer involves electronic data interchanges ("EDI"), the Customer must ensure that its IT system is compatible with DPD's IT system.

An IT equipment agreement will be entered into for any IT or labelling equipment loaned to the Customer.

The Customer undertakes to send DPD a file containing information on all the day's dispatches, via EDI each day before the pickup.

This file must include the following details:

- the number of parcels and the label number of each parcel handed over for each dispatch;
- all of the information required under Article 3.5.

The Customer shall ensure that the EDI information supplied to DPD is reliable. If this information is not sufficiently reliable, the Customer undertakes to identify the technical causes of any such discrepancies and to remedy same. Failing this, DPD shall be entitled to cease performing the services and may, where applicable, terminate the contract without notice or prior formal notice to comply.

- Notification of an exceptional number of parcels

DPD will arrange the transport service and calculate the price, based primarily on the frequency, weight, number and volume of parcels that the Customer commits to send.

In the exceptional event that a large number of parcels are to be handed over, the Customer undertakes to inform DPD as soon as possible, allowing DPD to implement the necessary human and material resources to maintain its quality of service and to supply, where applicable, an appropriate pricing proposal.

In the event of there being no parcel handover, or significantly fewer handovers than the quantity to which the Customer has committed, the Customer undertakes to inform DPD no less than 48 hours prior to the scheduled pick-up time. Failing this, DPD is entitled to invoice a fee for the pick-up based on the Customer's volume commitment.

3.3 Weight and Dimensions

The parcels handed over must comply with the following Standards:

- For national road haulage

Circumference + height must not exceed 3 meters, it being stipulated that no dimension may exceed 2 meters.

The maximum authorized unit weight is thirty (30) kilograms.

- For European and international road haulage or carriage by air

Circumference + height must not exceed 3 meters, it being stipulated that no dimension may exceed 1.75 meters.

The maximum authorized unit weight is thirty (30) kilograms.

When invoicing parcels carried by air, DPD will use either the volumetric weight (length in cm X height in cm X width in cm/5,000, i.e. 200kg/m³) or the actual weight, whichever is the heaviest.

- Special provisions applicable to DPD Relais and DPD Retour solutions

Circumference + height must not exceed 2.5 meters, it being stipulated that no dimension may exceed 1 meter.

The maximum authorized unit weight is twenty (20) kilograms.

Without prejudice to the provisions of Article 3.9 below, a flat-rate fee will be charged

for any parcel handed over to DPD that weighs more than 20 kilograms or more than 30 kilograms, according to the applicable standard, as set out in the pricing terms.

DPD may check the weight or volumetric weight of each parcel, using certified electronic weighing equipment. DPD may correct any errors in the weights notified by the Customer when the parcels were handed over. These corrections will be binding and taken into account when invoicing the Service.

The data relating to the weight or volumetric weight calculation will be recorded and made available to the Customer for a period of three (3) months. Any challenges to the confirmed weight made after this period will not be a valid claim.

3.4 Packing and Packaging

The Customer undertakes to prepare its dispatches in a secure room using trusted staff members and to ensure that the same measures are taken by its customer recipient.

The Customer shall be responsible for the packing of each parcel. The packing must be closed, resistant, adapted to the contents (in particular as regards shape, nature and weight) as well as to carriage requirements, it being understood that packing and/or wrapping consisting of wood or any type of metal is expressly excluded. It must be able to withstand repeated handling, jolts, pressure and impacts during transport, particularly those due to machine handling.

Parcels may be closed by any means deemed appropriate by the sender, with the exception of dangerous modes of closure liable to injure individuals and/or damage other objects and/or handling machines. However, the Customer must ensure that the means used to close the parcel will not obstruct the parcel sorting system (strings, straps, etc.).

The Customer must ensure that the items contained in each parcel are secured properly in order to ensure, in particular, that the items will not be squashed and are protected from each other.

In the event of multiple shipments, pallets with maximum weight of 500 kilograms (including pallets) shall be accepted for the purposes of pick-up subject to DPD's prior written approval, and DPD will subsequently unbundle the parcels at the time of the first transfer.

Under no circumstances may parcels be bundled or strapped together.

If DPD deems that packing is unsuitable and presents a risk of personal injury or material damage, DPD may, at its discretion, either refuse to accept the pick-up or charge an additional flat-rate fee for repacking by DPD as set out in the price list, without prejudice to the application of the provisions of Article 3.9 below, in particular in the event of a proven insured event.

3.5 Marking and Labelling

The Customer undertakes to deliver labelled parcels to DPD. These labels, proposed by DPD or agreed in advance with DPD, must be affixed to a flat surface (the label or barcode must not be folded), with the barcode clearly visible and properly printed.

Labels developed by the Customer shall be checked by DPD prior to any initial parcel handover.

DPD may provide its technical support to help the Customer develop its labels, and/or supply it with blank labels on request.

In no circumstances may the Customer add, or allow the addition of, phrases on the label or parcel, or give any instructions to the carrier or the recipient, which are contrary to these terms and conditions or which are likely to disrupt the process of shipping or delivery of the parcel or adversely disparage, devalue and/or alter the image of the DPD brand or any other brand owned by DPD.

• Mandatory information to be specified on labels

The Customer must mark all the information required by DPD on the parcel label, including the following:

- the actual weight of the parcel;
- the name of the sender and the address from which the parcel is sent;
- the full name or company name of the recipient
- the full exact postal address of the recipient (post code, customs country code, country and any information useful for delivery, such as the door code, telephone number, etc.), it being specified that DPD is unable to deliver parcels to PO boxes; and where appropriate for the relevant product or service:
 - their Relais Pickup point number and address;
 - the options selected for each parcel;
- the recipient's mobile telephone number and email address, to allow DPD to inform the recipient that the parcel is ready for collection.

The Customer is fully liable for the information it marks on the dispatches.

3.6 Abnormal or non-conveyable parcels

If the weight, size, packing, packaging, marking and/or labelling of a parcel does not meet the requirements set out herein and/or if the parcel cannot be sorted using DPD's automated sorting line, DPD will either charge a flat-rate fee (as set in the pricing annex) or refuse to ship the parcel, at its own discretion.

3.7 Contents - Type of goods - Excluded Goods

As a general rule, the Customer undertakes to hand over goods to DPD that comply with all national, European and international laws and regulations. Accordingly, the Customer shall indemnify and hold DPD harmless from and against any claims against the latter for a breach of laws or regulations.

The Customer undertakes not to dispatch, and not to require its customer recipients to dispatch, goods which, due to their type or packing, are liable to cause any damage to individuals, equipment or other objects, and in particular any goods or items which it is prohibited to import or transport, including but not limited to the following:

- Jewelry, watchmaking pieces consisting or partly consisting of precious metals, pearls, precious and semi-precious stones, gold and silverware, coins, gold, silver, platinum and other precious metals in ingots, in coins, in scraps or in powder, in the form of cyanide or residue or any other mineral form, banknotes, currency, shares, bonds, share coupons, and more generally any security or paper allowing fungible payments to be made, securities and valuables of all types, including luncheon vouchers and gift vouchers, coins in any condition;
- Fur, fine art objects, sculptures or painted works, antiques, paintings, curiosities, collector's items, documents, or samples, whose market or contractual value differs significantly from their intrinsic value;
- Perishable goods that must be transported at controlled temperature, seedlings and plants, flowers and other plant materials, infectious and non-infectious perishable biological material, live or dead animals, perishable foodstuffs and products (food grade or non-food-grade), human bodies and/or body parts, funeral urns;
- Goods classed as dangerous by conventions, laws or regulations in force, specifically including those falling within the 'ADR' ('carriage of dangerous goods') (French Order of June 1, 2001 as amended from time to time) and the 'OACI-IATA' criteria and regulations, and generally, any product that could cause serious harm to human health and/or the environment, any purulent product and any miscellaneous dangerous substances or items;
- Hazardous and non-hazardous waste;
- Weapons (including dismantled weapons or replicas), ammunition, military hardware or its equivalent, literature and material that is pornographic or in breach of public order;
- Narcotics, psychoactive drugs, counterfeit goods, excise goods under suspension of duty;
- Tobacco, alcohol, wine and spirits (except if transported with excise duty paid, in bottles packed in DPD Bouteilles packing or other packing explicitly approved by DPD).

Are also excluded:

- Luggage and/or personal effects;
- Answers to calls for tender or pre-qualifying files forming part of a tender award process;
- Carriage-forward dispatches or any collect-on-delivery dispatches.

However, **with the exception of parcels sent using the DPD Relais service**, some goods, owing to their specific nature, may only be delivered by DPD if previously approved in writing by one of DPD's duly authorized managers, such as:

- health products subject to Best Distribution Practice and/or any other specific regulations.
- exceptionally, a limited amount of certain types of goods treated as dangerous goods may be delivered by DPD.

The Customer should contact DPD for any such requests.

DPD may not be held liable in the event of changes in weather conditions or increases or decreases in the temperature, even if it has accepted the goods.

DPD disclaims all liability in the event of the loss or theft of the goods referred to in this Article or any damage thereto, subject to any special prior agreement expressly entered into between the Parties.

DPD reserves the right to inspect the contents of any dispatch and in such a case, the Customer will not be entitled to claim any compensation whatsoever in this respect.

The Customer is informed that its parcels may be screened using an X-ray scanning machine.

3.8 Customs formalities (outside the EU)

For parcels to be delivered outside the EU, and unless specifically agreed otherwise between the Parties, DPD will only accept DAP or e-DAP deliveries (Incoterm 2011 - goods made ready for unloading by the buyer in the country and at the place named in the contract - unloading, customs clearance and import paid by the Customer). No parcels may be sent under the temporary exports procedure.

The Customer is solely liable for any products that cannot be imported into the relevant destination countries. As DPD acts under a direct power of representation, the Customer also remains solely liable for communicating to DPD the documents necessary for the proper completion of customs formalities in accordance with the applicable regulations.

The Customer will solely bear all financial consequences arising from incorrect, incomplete or inapplicable declarations or documents or any declarations or documents supplied late, or from any breach of the provisions of the French General Tax Code that could result in additional duties or taxes or fines being levied on DPD by the relevant administrative authority. If the Customer fails to supply the documents, supplies them late or supplies invalid documents, DPD will be entitled to claim compensation from the Customer for any loss sustained in this respect.

The Customer shall indemnify and hold DPD harmless from and against any costs, duties and taxes that should have been paid by the recipient and is jointly and severally liable therefor with the recipient.

Parcels requiring processing for export control purposes, particularly with regard to applicable regulations concerning embargoes and/or trade sanctions, shall be subject to additional invoicing according to the rates in force.

3.9 Common provisions

DPD taking charge of a dispatch does not constitute any guarantee as to the robustness or appropriateness of the packaging or packing or its suitability for the content, of which DPD is unaware. DPD may not be held liable for any absent, inadequate or defective packaging, packing and/or labelling of the parcels or goods.

Repackaging of the parcel may be subject to an additional flat-rate charge as set

forth in the pricing annex.

The Customer undertakes to inform DPD of any non-visible particularities of the goods if this is liable to have any impact on the transport operations.

The Customer shall retain sole liability for any damage that may be caused to third parties and/or DPD and/or its agents and/or its substitute carriers by packing and/or its contents.

The parcels and goods handed over to DPD by the Customer and their packing must not pose any danger to the employees, premises, equipment, machines and vehicles used by DPD or its subcontractors. Accordingly, the Customer shall compensate any third party and DPD, its agents and/or its substitute carriers for any direct and/or indirect financial loss, material and/or non-material damage, physical and/or non-physical injury, caused by the relevant parcels, goods and packing. The Customer shall indemnify and hold DPD harmless, without any limitation, from and against all consequences and all claims that may arise in this respect.

In the event that the Customer fails to abide by these terms of acceptance, its parcels will be transported at its own risk and DPD may in no circumstances be held liable for loss or damage and shall therefore pay no compensation in any respect whatsoever.

DPD may refuse or suspend the transport of any parcel which, in its estimation, is not suitable for transport, is liable to be in breach of legislation in force or to represent a risk to persons involved in transport, the integrity of other dispatches and/or equipment.

The Customer shall be liable for all costs incurred by any such suspension of transport and any damage caused by such parcel. Furthermore, dangerous parcels may, at any time and in any place, be destroyed or rendered harmless by DPD, with all costs borne by the Customer and no compensation due.

ARTICLE 4. PROVISION OF THE SERVICES

4.1 Ways and means used

In its capacity as the freight forwarder, DPD is free to choose the necessary ways and means to be used for the carriage of the parcels.

The intermediaries and subcontractors selected by DPD are deemed to have been approved by the Customer, unless expressly stated otherwise by the Customer with reasons.

4.2 Handover – Pick-up

The parcels will be picked up at the address or addresses stated in the Contract for the collection of the goods or if the DPD Retour option is used, at the Relais Pickup point named by the customer recipient. If the parcels are to be picked up at a different location, DPD reserves the right to invoice additional costs for this extra service.

For dispatches weighing three (3) or more metric tons, the sender will carry out and be liable for the loading, securing and stowage of the goods. DPD will check that the loading, securing and stowage of the goods do not undermine road safety. If they do, DPD may require the goods to be loaded, secured and stowed again or refuse to accept the goods.

If a higher volume of goods than usual is shipped, DPD reserves the right to invoice additional costs for this shipment. Likewise, if the Customer has requested daily pick-ups, a fee may be charged if there are no parcels to collect.

Parcels are deemed to have been handed over as of the first barcode scan by DPD logged/registered in its information system.

Parcel handover events, as supplied by DPD, shall form the basis of invoicing. Consequently, in the event of discrepancies between the parcels declared to have been handed over by the Customer (by EDI) and the parcels actually received by DPD, the invoice shall take into consideration only those parcels actually received by DPD.

In any event, the Customer hereby acknowledges and accepts that the scanning information (aka tracking information) supplied by DPD shall be binding on the Parties and take precedence over any information supplied by the Customer.

4.3 Delivery times

DPD shall use its best efforts to ensure that the parcels handed over to it are transported from the sender to the end recipient within 24/48 working hours (D +24h-48h) (working days only, Saturdays, Sundays and public holidays are not included in the delivery times), in accordance with the transport plan defined when the Contract was signed for national deliveries.

For Predict deliveries, available in metropolitan France, the delivery time will only start to run once the Customer has supplied the EDI information and will depend on the delivery dates and time slots proposed by DPD that are selected by the customer recipient.

One extra day may be needed for islands, destinations subject to traffic constraints or restrictions (pedestrian areas, port areas, markets etc.), high mountainous areas (list supplied on request) and for areas affected by special constraints.

Delivery times are generally one (1) to six (6) working days (D+1 to 6) (excluding the time taken to clear customs and/or for export controls) for foreign countries delivered by road and 2 to 8 working days (excluding the time taken to clear customs and/or for export controls) for foreign countries delivered by air, depending on the destination. Accordingly, any departure and arrival dates that may be given by DPD are approximate only.

4.4 Delivery - Acceptance

• General provisions

Delivery means the physical handing over of the parcel to:

- professional recipients: within the store;
- individual recipients: at the door of the house (on the floor of a building).

Delivery is made to the recipient named on the transport document or, upon special instruction given to DPD, to the third party designated by the recipient acting in its

name and on its behalf, upon signature of the recipient or the authorized third party on the transport document or via the communication of a PIN code. The recipient or third party must be of legal age.

In the event that a delivery cannot be made, the terms and conditions for keeping the delivery are as follows:

- if the recipient is absent, an attempted delivery card will be left containing the information needed to collect the parcel. The parcel will be retained for five (5) working days at the offices of the delivery agency stated in the attempted delivery card, before being returned to sender. If there is no information – or wrong information - concerning the door code, the parcel is kept five (5) working days pending information by the sender.
- If the address is incorrect or the parcel is refused, DPD undertakes to inform the Customer and the Customer will need to give new instructions as swiftly as possible. The parcel will be retained at the offices of the delivery agency notified to the Customer for five (5) working days, before being returned to sender.
- during holidays, DPD Classic parcels are kept for a maximum of ten (10) working days.

Recipients who collect goods from the DPD delivery company must prove their identity and provide the PIN code transmitted by DPD if they are an individual. If the collection is made by a third party not mentioned on the transport document, the third party must present a valid power of attorney, the recipient's identity document (or a Kbis (corporate registration certificate) of the recipient that is less than three (3) months old in the case of a legal entity) as well as its own identity document as well as provide the PIN code transmitted by DPD if the third party is an individual.

On request, the parcel may be redelivered to the recipient's address or, if selected by the Customer as a paid-for option, to the Relais Pickup point named by the recipient.

If delivery is prevented for any other reason, and subject to the reason for the non-delivery, the parcel will be returned to the offices of the DPD delivery agency. It will be redelivered the next day or on another date notified by the sender or the recipient.

If after suspending the delivery of a parcel or a dispatch in accordance with these terms and conditions, DPD is unable to obtain instructions from the Customer on the subsequent arrangements for the parcels or dispatch, DPD will take all action and/or issue all proceedings for the destruction or sale of the parcel or dispatch, other than for goods transported under the DPD Médical product only. The proceeds of such a sale will first be used to pay all costs, fees and charges (including interest) incurred as a result of the parcel or dispatch or to identify the sender or any other person entitled to the goods or owed by the relevant sender. The one-year limitation period set out in Article 10 hereof applies for all consequences arising from the non-receipt of the parcel.

The Customer will be invoiced separately for any transport operations carried out following circumstances preventing delivery.

- Special provisions applicable to Relais Pickup and Predict deliveries

If the recipient is absent at the time of the agreed delivery date, the parcel may be returned to the delivering agency or deposited in a Pickup Relay (Relais Pickup) close to the place of delivery designated on the transport document if the sender has not waived this solution and if the parcel complies with the standards set out in Article 3.3. The recipient shall be notified thereof by email and/or text message.

On the day on which their parcel arrives at the Relais Pickup point, recipients will be informed by text message and/or email as selected by the Customer.

The parcel will remain at the Relais Pickup point for nine (9) calendar days from the day following its arrival. If the recipient fails to collect it within this period, it will automatically be returned to sender and invoiced as per the parcel weight as weighed on its return.

The Customer shall inform the recipient that an identity document and/or the PIN code transmitted by DPD to the recipient shall be required in addition to the parcel number when collecting the parcel from the Pickup Relay (Relais Pickup). If the parcel is picked up by a third party who is not named in the waybill, such person must present a valid power of attorney along with the recipient's identity papers (or the recipient's certificate of registration (Kbis) issued within the last three (3) months if the recipient is a legal entity) and his/her own identity papers and/or the PIN code.

To allow recipients to track parcels, the Customer shall inform the recipient that the information regarding receipt of the parcel by the recipient, in particular his/her signature (or PIN code) on the PDA, may be consulted on www.dpd.fr. The Customer shall take responsibility for dealing with any action by the recipient in this respect.

- Common provisions

At the time of delivery, any damage to or theft of the goods must be reported in the form of written, accurate, comprehensive and quantified reservations by the recipient, recorded on the delivery slip and dated and signed by the recipient. Failing this, the goods will be deemed to have been delivered in good condition.

The Parties expressly agree that a digital signature affixed by the recipient on the computerized tracking terminal (PDA) which DPD may present at the time the goods are delivered or that the Pickup Relay (Relais Pickup) may present at the time the parcel is collected, or any other indisputable means of secure identification (PIN code or any other solution implemented by DPD France), shall have the same legal value as a traditional signature on paper.

This provision in no way releases the Customer from its responsibilities in this respect: the latter undertakes to inform its recipient in writing that his/her personal information and signature, in addition to any reproduction of the signature, shall constitute proof of delivery of the parcels in question.

ARTICLE 5. LIABILITY

DPD is liable to the Customer for the custody and storage (quantity and external

quality) of the parcels and goods handed over to it within the limits set out below.

DPD is liable for the parcel from the moment it is picked up (meaning from the first scan logged/registered in its information system) until it is handed over to the end/final recipient.

5.1 Loss, damage in transit

DPD will be liable for any loss, partial loss, damage in transit or material damage during the carriage of the parcels causing the total or partial destruction of the parcels and goods handed over and for any consequences that may arise therefrom. If established, DPD and its insurers will be liable for the value of the goods at the place and at the time of the handover to DPD, capped at the following amounts which vary in line with the delivery solution selected:

- o For **dispatches of less than 3 metric tons**, the compensation is capped at a **maximum amount of € 33 per kilogram of gross weight of the missing or damaged goods for each item forming part of the dispatch**, with an overall limit, regardless of the weight, type or size, of **€1,000 for each lost, incomplete or damaged parcel (or freight unit)** for the products covered by these General Terms and Conditions, with the exception of DPD Relais and DPD Retour products, for which the compensation is capped at **€ 660 for each lost, incomplete or damaged parcel (or freight unit)**.

DPD reserves the right to terminate the Contract or to limit the amount of compensation for damaged goods if such damage is recurrent and the Customer has not opted for more suitable packing and cushioning one (1) month after formal notice has been served by DPD.

- o For **dispatches of 3 metric tons or more**, the compensation is capped at a **maximum amount of € 20 per kilogram of gross weight of the missing or damaged goods for each item forming part of the dispatch**, with an overall limit for each lost, incomplete or damaged dispatch, regardless of the weight, type or size, set at the **gross weight expressed in metric tons multiplied by € 3,200**.
- o For all other damage, including late deliveries, DPD's liability is limited to the price of the service, capped at € 7,500.00 per dispatch.

For the purposes hereof, "dispatch" means the set of packed goods (boxes, containers, pallets etc.) handed over to DPD at one and the same place, for the same recipient, covered by one single waybill.

For the purposes hereof, "parcel" means an item or a parcel composed of several items, regardless of the weight, size or volume, packed by the sender before handover, constituting one freight unit when handed over to DPD, even if details of the contents are stated on the accompanying document.

For the purposes hereof, "goods" means the contents of a parcel.

For the purposes hereof, "loss" means, whether referring to a partial loss (one or more parcels per dispatch) or a total loss (contents of a parcel), any goods that have not been delivered within thirty (30) days following the end of the delivery time defined in Article 4.3 above.

The Customer hereby waives and will procure that its insurers waive all rights of recourse against DPD and its insurers and any right to claim compensation in excess of the limits set out above, even if it can prove the existence of the loss sustained and even if the value of the parcels and goods handed over by the Customer is higher than the limits set out above.

DPD is only accountable for direct material damage caused by it to the goods during the carriage of the goods, corresponding to the original value of the goods, the cost of repairs or the costs directly incurred to restore documents within the limits of the above-mentioned liability caps.

In no event may DPD's liability be extended to making good any indirect damage whether material or non-pecuniary, arising from the loss of and/or damage to a parcel. In this respect, the Parties agree that "indirect damage" includes, without limitation: lost profits, operating losses, lost markets, lost orders and any other commercial losses or any action issued against the Customer by a third party.

In the event that the disputed parcel contains written checks or bank cards, DPD's liability shall be incurred solely for the direct costs of reproducing the said checks or cards contained in the dispatch, within the limits specified above. In no event may DPD be held liable for the face value of written checks contained in dispatches, cash losses relating to a loss or delay during transport, the consequences of checks being rejected due to late presentation, or unlawful use of contents.

DPD shall be released from all liability in the event of loss or damage arising from any of the following:

- packaging, packing, marking or labelling which is absent, inadequate or defective;
- the inherent nature of the transported goods;
- a wrongful act, omission or failure by the Customer, the sender or the recipient, including, but not limited to:
 - o a false or incomplete declaration relating to the characteristics of the dispatch,
 - o a failure to declare or inadequate declaration concealing the dangerous or fraudulent nature of the goods handed over,
 - o packaging, packing, marking or labelling which is absent, inadequate or defective,
 - o the fact that the place of delivery named by the Customer is no longer accessible using the carrier's vehicles.

The foregoing is without prejudice to any damages that DPD may be entitled to claim in this respect.

- circumstances that DPD could not avoid and consequences which it could not forestall, including but not limited to force majeure events such as: natural disasters, flooding, explosions, unrest or riots, civil uprisings, strikes, military occupation, hostilities, civil or international wars, requisitions, muggings, arson, state of emergency.

5.2 Late deliveries

A delivery will be treated as late if the times set out herein or agreed between the Parties are not met and the Customer has given DPD formal notice to deliver the dispatch. Complaints should be issued in accordance with Article 5.3 below.

5.3 Complaints/claims, compensation procedures and limitation period

Only one complaint may be lodged for each parcel and the settlement of the complaint will be treated as a full and final settlement for all losses / damage suffered connected to the complaint.

5.3.1. Reservations and details for complaints

In order to ensure that DPD France may continue to be held liable, the recipient of the shipment must note the possible loss of goods and/or damage upon delivery by specifying precise, complete, quantified, dated and signed reservations on the paper delivery note or the electronic transport title on the computer terminal used by the driver or the Pickup Relay (Relais Pickup) depending on the product in question. Failing this, the Customer shall be responsible for proving that the loss and/or damage occurred during carriage.

In order to preserve the Customer's rights of recourse against DPD France,

- For national deliveries, the recipient must confirm these reservations by informing DPD's dedicated customer service department (the "Customer Service"), in the form of a properly supported complaint sent by registered post with acknowledgment of receipt in order to supplement the reservations expressed on delivery, specifying clearly and precisely the detailed nature and amount of the loss or damage, within no more than three (3) working days of delivery (not including Sundays and public holidays, following the date of receipt).
- For international deliveries, only damage which is not visible (hidden damage) may be notified to DPD, within no more than seven (7) working days of the day after delivery for international road haulage operations and within fourteen (14) working days of the day after delivery for an intercontinental carriage of goods by air.
- **Failing this, the Customer shall not be entitled to make any claim against DPD.**

5.3.2 Content and deadline for complaints covering a loss, partial loss or damage

All types of complaints will only be valid if they are issued within the statutory limitation period noted in Article 5.3.5 below and sent with the following items:

- o the name of the Customer (and its Customer code);
- o the parcel number;
- o the purchase invoice excluding taxes corresponding to the goods contained in the parcel in question;
- o a sworn statement as to the absence of insurance, or a reminder of the ad valorem insurance taken out where applicable;
- o in the event of disputed signature, a certificate confirming that the declarer is not in possession of the item.

and additionally, for damage and partial losses:

- o the reservations issued at the time of receipt,
- o a copy of the complaint notification with supporting grounds.

If no or insufficient reservations were issued when the goods were delivered, the Customer will be required to prove that the damage to or theft of the goods occurred in transit and is attributable to the carrier.

5.3.3 Content and deadline for late delivery complaints

- o for national road haulage operations: in order to be eligible for compensation, which may not, in any circumstances whatsoever, exceed the price paid for the transport (including duties, taxes and miscellaneous costs), the Customer must have given DPD formal notice to deliver the goods, must prove the loss caused by the late delivery and the direct link between the late delivery and the loss and for the claim to be valid, it must be issued within one year of the date of the actual delivery of the dispatch.
- o For international road haulage operations, all complaints must be issued within twenty-one (21) days of delivery.
- o For international carriages of goods by air, all complaints must be issued within twenty-one (21) days of delivery.

5.3.4 Compensation payments

Complaints may give rise to compensation, in accordance with the provisions of Articles 5.1 and 5.2, if the facts are found to be accurate and attributable to DPD, provided that (i) the price for transporting the parcel has been paid, (ii) all the documents required for the complaint to be processed have been supplied within three (3) months from the day after the dispatch date, and that all of these contractual provisions have been fulfilled.

For brand new goods, compensation is calculated on the basis of the amount, excluding taxes, of the original invoice for the lost/damaged goods, within the contractual limits of liability specified in Article 5.1.

'Wear and tear' rates shall be applied to dispatches of used equipment, even if ad valorem insurance has been taken out:

- equipment less than one (1) year old: compensation equal to the purchase price excluding taxes
- equipment more than one (1) year old: compensation equal to the purchase price excluding taxes less 20% per year, after the first anniversary of the purchase date all partial years will be treated as full years (starting with the second year).

5.3.5 Limitation period

The limitation periods for all legal actions for damage, losses or late deliveries against DPD are as follows:

For national and international road haulage operations, the limitation period is one (1) year as of the following date, as appropriate:

- *DPD Classic, Predict and Collection Request Services*: the date on which the goods should have been delivered for a total loss and the date on which the goods were handed over to the recipient in all other cases.

- *DPD Relais Service*: the date on which the parcel was made available at the Relais Pickup point or the date on which this event was supposed to occur.
- *DPD Retour Service*: the date of delivery to the Customer or the date on which this event was supposed to occur.

For international carriages of goods by air, the limitation period is two (2) years, as of the arrival at the destination or the date on which the goods should have arrived or the end of the transport.

5.3.6 Referrals to the Consumer Ombudsman

If the Customer is not satisfied with DPD's reply or if the Customer has still not received a reply two (2) months after the submission of its complaint to the Customer Service, claimant may refer the matter to the Ombudsman of the La Poste Group (the "La Poste Ombudsman"), either directly or through a third party (consumer rights association, lawyer, councillors, MPs, other mediators etc.).

The La Poste Ombudsman has authority to decide any complaint referred to him under this Article. No fee is payable for the mediation proceedings.

The La Poste Ombudsman will issue a reasoned opinion within two (2) months of the date on which the referral was registered with him, and this opinion is treated as a recommendation for the Parties. This period may be extended if the documents produced are insufficient, thus requiring additional directions. The referral to the La Poste Ombudsman suspends the limitation period provided for in Article 5.3.5, as of the date on which the case is opened, notified in a letter sent to the Parties acknowledging safe receipt. The limitation period will resume on the date on which the Ombudsman issues its opinion.

Referrals must be sent to: Médiateur du Groupe La Poste, 9 Rue du Colonel Pierre Avia - 75015 Paris - www.laposte.fr/mediateurdugroupe

ARTICLE 6. INSURANCE

6.1 Contractual professional civil liability and operations liability

DPD hereby declares that it has taken out an insurance policy covering its contractual and tort civil liability for all the activities and obligations contained within this contract, and undertakes to supply proof of same to the Customer on first demand.

6.2 Ad Valorem Insurance covering the transported goods

Through the intermediary of DPD, the Customer may take out Ad Valorem insurance for the financial consequences of the loss of or damage to the goods during transport, including in case of a force majeure event.

This cover will be granted provided that the damage was recorded or the loss established in accordance with the provisions of Article 5.1 above in order to prove that the insured event occurred during the transport and up to a limit of € 20,000 per parcel, subject to compliance with the terms of acceptance of dispatches set forth in Article 3 and to payment of the corresponding insurance premium.

This optional insurance covers only proven material damage with regards to the declared good and up to the limit of the amount declared, to the exclusion of any indirect loss and/or non-material damage and the consequences of a late delivery.

This insurance does not cover the following consequences:

- a wrongful act, omission or failure by the Customer, sender or recipient,
- packaging, packing, marking or labelling which is absent, inadequate or defective,
- loss or damage originating in the inherent nature of the goods (inherent defect, desiccation, running, etc.)
- act of terrorism, strikes, wars or damage arising from nuclear radiation and/or cybercrime.

ARTICLE 7. PRICING TERMS AND CONDITIONS

7.1 Price of the service

The price of the service is established for goods with a weight/volume ratio greater or equal to the following, depending on the product or service selected:

- o *DPD Classic, DPD classic Europe, DPD Classic Intercontinental, Predict, DPD Medical, DPD Chéquier, Edition by DPD*: 250 kilograms per cubic meter for road haulage operations and 200 kilograms per cubic meter for international carriages of goods by air and with a unit weight of 30 kilograms or less.
- o *DPD Relais, DPD Retour*: 150 kilograms per cubic meter.

Prices are calculated on the basis of the information provided by the Customer, taking into account in particular the services to be performed, the duration of the contract, the nature of the goods, the actual or volumetric weight (automatically rounded up to the nearest 100 grams to the next higher kilogram unit and according to the higher value between the two weights), the volume of goods to be transported, the routes to be taken and the destination area.

The price is specified per item, net of any discounts.

Account charges are not included.

The prices and ancillary costs are established excluding taxes, and VAT at the rate in force on the invoice date will be added.

7.2 Changes to prices

7.2.2 Annual review of the Contract

The price of the services may be adjusted each year, by mutual agreement, effective from the first day of January. If the Parties fail to reach an agreement within one (1) month of this date, the Parties will terminate the Contract, subject to the prior notice period provided for in Article 9.1 below, it being specified that the prices in force on the day before the negotiations will continue to apply.

7.2.2 Adjustment part way through a year

- *Amendment to the initial contractual conditions*

Pricing negotiations will be conducted for any event that may occur, potentially

altering for more than two months the initial economic viability of the business relationship between DPD and its Customer. If they fail to reach an agreement within this period, DPD may suspend its services until a final agreement is reached with the Customer.

- *Changes to factors beyond the control of DPD or the Customer*

If costs relating to the general circumstances of business in respect of factors beyond the control of DPD or the Customer, in particular the price of fuel, change in such a way as to adversely affect DPD during any given financial year, DPD reserves the right to revise its pricing conditions (Article 18 of the pro forma contract - French Decree No. 2017-461 of March 31, 2017, and Article 38 of French Act No. 2008-776 of August 4, 2008).

Any person failing to fulfil the obligation to adjust the price of the service to reflect changes in the benchmark fuel index stated in the pricing terms and conditions may be prosecuted.

ARTICLE 8. PAYMENT PROCEDURES

8.1 Settlement procedures

With the exception of prepaid products, DPD's services are payable cash, on receipt of the invoice, without any discount, at the place of issue.

If deferred payment terms are granted, they may not in any circumstances exceed thirty (30) days after the invoice date, pursuant to Article L.441-11 of the French Commercial Code (*Code de Commerce*).

Payments will be made by direct debit, unless otherwise specifically agreed. DPD does not accept bills of exchange or promissory notes.

The Customer undertakes to supply DPD with any documentation or proof liable to facilitate invoicing and the checking of dispatches.

8.2 Invoicing

The service shall be invoiced monthly on the basis of the items handed over and the prices applicable for the Customer.

If the Customer wishes to alter the items required for drawing up its invoice, it undertakes to request this from DPD in writing before the 20th day of the month in question for the next invoicing. Beyond this date, no changes may be taken into account for the month in progress.

In the event of any disagreement as to part of an invoice, the Customer undertakes to pay the entire amount stated on the invoice without delay and to provide details to DPD, promptly and in writing, of the grounds of its dispute. In no circumstances may loss or damage entitle the Customer to suspend payments owed to DPD, whether wholly or in part. Unilateral offsetting of the amount of alleged damage against the price of services owed is prohibited. The Parties agree that their reciprocal debts and financial claims arising from the performance hereof may not be offset at the sole initiative of a party.

8.3 Payment default

Pursuant to Article L.441-10 of the French Commercial Code, any sum remaining outstanding on the due date shall, as of right and without prior notice, accrue interest calculated on the basis of the interest rate applied by the European Central Bank to its most recent refinancing operation, plus 10 percentage points, subject to a minimum of three times the statutory interest rate, plus a fixed debt collection fee of forty (40) euros.

Furthermore, notwithstanding the foregoing and without prejudice to any action, the Customer shall be liable for a penalty clause payment equal to 10% of the sums remaining due; advance payments shall be permanently acquired by DPD.

In the event of failure to observe any agreed due date, all invoices not yet due shall become so as a result, as of right, including any that have been the subject of bills of exchange; in this event, any special terms and conditions that may have been granted shall automatically lapse as a result. Furthermore, in any such event DPD shall be entitled to require cash payment of all sums owed or falling due as a result, before performing any further transport services.

8.4 Guarantees

Any deterioration in the Customer's solvency and/or any payment default may constitute grounds for guarantees being required, or for payment by certified check prior to any new dispatch being taken on by DPD, and more generally, for a review of the terms and conditions of payment.

8.5 Termination on the grounds of non-payment

In the event of enduring partial or total non-payment, in addition to suspending the performance of transport services underway and applying the measures and actions specified in the event of payment defaults, DPD shall be entitled to terminate immediately the contract after formal notice sent to the Customer by registered post with acknowledgement of receipt to which there has been no appropriate response within a period of eight (8) working days from its receipt or the date on which it is first presented.

8.6 Possessory lien - Direct action

Regardless of the capacity in which DPD is involved, and pursuant to Articles L.132-2 and L.133-7 of the French Commercial Code, the Customer is informed and acknowledges that DPD has a possessory lien, constituting a floating and permanent right to retain and be paid in preference covering all goods, valuables and documents in DPD's possession, as security for all debts (invoices, interest, costs incurred, etc.) owed to DPD by the Customer, including those that arose prior to the operations carried out in respect of the goods, valuables and documents actually held by DPD and those unrelated thereto.

If the Customer defaults, DPD reserves the right to implement the direct action for payment set out in Article L.132-8 of the French Commercial Code against the recipient or the sender, even if they reside or are established abroad.

The exercise by DPD of its privilege or direct action does not preclude it from continuing to seek payment of all accessory sums, including late payment interest and penalty damages.

ARTICLE 9. DURATION AND TERMINATION

9.1 Duration

If the Parties agree to establish the business relationship for a fixed term, they will formally record their agreement on the length of this term and the termination arrangements in the form of special terms and conditions signed by the Parties.

If the Parties enter into a business relationship for an unlimited term, under these General Terms and Conditions and/or a related contract, either Party may terminate this relationship at any time, by registered letter with acknowledgement of receipt giving one month's prior notice if the Parties' business relationship has been established for less than six months or giving two months' prior notice if the Parties' business relationship has been established for more than six months but less than one year. If their relationship has been established for more than one year, four months' prior notice is required.

During the notice period, the Parties undertake to perform the contract subject to the same terms and conditions as before:

- the Customer undertakes to continue to provide a quantity of parcel handovers identical to that in the three months prior to termination, and more generally, to observe the economy of the contract;
- DPD undertakes to provide the same level of service.

9.2 Termination due to default

If it can be shown that a party is in serious or repeated breach of its undertakings and its obligations, the other party shall send it formal notice by registered letter with acknowledgement of receipt setting out the grounds for the notice. If the defaulting party fails to comply with the formal notice within one (1) calendar month, during which time the Parties may endeavour to negotiate a settlement, following which the contract may be effectively terminated, without prior notice or compensation, by registered letter with acknowledgment of receipt formally recording the unsuccessful negotiations.

ARTICLE 10. LIMITATION PERIOD

In addition to the application of the provisions of Article 5.3.4, a limitation period of one (1) year will apply for any claims that may arise from the Parties' business relationship, commencing on the date of performance of the service in question, or, for duties and taxes levied thereafter, on the date of notice of the tax adjustment.

ARTICLE 11. CSR - SUSTAINABLE DEVELOPMENT

DPD's Corporate Social Responsibility ("CSR") policy is available and can be viewed at www.dpd.fr.

Pursuant to the provisions of Article L.1431-3 of the French Transport Code, DPD shall provide the Customer with information on the amount of carbon emissions generated by the method(s) of transport used to carry the parcels handed over to it.

Moreover, DPD implements a program designed to offset its carbon footprint (CO₂) generated from its parcel collection, sorting and delivery operations entrusted to it by the Customer, using an approved independent body. No financial compensation whatsoever will be paid to the Customer if the Customer has already implemented its own carbon-offsetting program for the parcels delivered by DPD. This offsetting program applies for all parcels sent by the Customer, regardless of the destination or type of parcel, without any exceptions.

ARTICLE 12. INTELLECTUAL PROPERTY

All names used by DPD are protected as trademarks and/or design rights (models and/or designs) and the same applies for any other name and/or brand and/or design and/or model that may subsequently be used by DPD.

The Parties expressly agree that DPD's brand and logos (and its derivative bands) will remain the exclusive property of DPD.

In no circumstances may the Customer use DPD's brands, emblems, models or distinctive signs (and its derivative brands) or grant a third party, in any manner whatsoever, any right to use the foregoing on any medium whatsoever. The Customer may not use any names, visuals or marketing materials without first obtaining DPD's express consent.

Where appropriate, the Customer undertakes, in all circumstances, to present the DPD Pickup network to its own customers separately from any other carrier network. In particular, it undertakes not to supply a list of Relais Pickup points that also includes other lists of points made available by carriers other than DPD with which the Customer may have a contractual link.

More generally, in no circumstances shall any advertising or communication on any medium carried out by the Customer disparage, devalue and/or alter the brand image of DPD or its derivative brands. The Parties undertake to confer on any planned communication to third parties (particularly the media).

ARTICLE 13. PROTECTION OF PERSONAL DATA

As part of the Services entrusted to it, DPD may be required to process Personal Data belonging to its customers (both senders and recipients).

It is agreed that DPD France is the data controller within the meaning of the regulation on the protection of Personal Data and the Customer is the data processor involved in implementing the processing on DPD's behalf.

The purpose of the Annex 1 to these General Terms and Conditions named "Confidentiality and Protection of Personal Data" is to specify DPD France's obligations relating to the management of Personal Data it is likely to process and/or to which it is likely to have access during the performance of the Services entrusted to it by its Customers.

ARTICLE 14. NON-DISCLOSURE

Throughout the performance of the contract and after it lapses, irrespective of the grounds thereof, the Parties shall hold all the information exchanged with respect to this contract strictly confidential for a period of five (5) years thereafter.

The Parties shall impose the same obligation of non-disclosure on their agents and employees.

ARTICLE 15. ETHICS AND COMPLIANCE

The Parties agree to comply with all current and future ethics and compliance regulations, including those set forth in Annex 2 hereto.

For its part, DPD France is committed to following the ten principles of the United Nations global compact, relating to human rights, international labour standards, the environment and the fight against corruption. It undertakes to comply with and maintain adequate procedures to ensure compliance with all applicable laws and regulations in the fight against corruption. In this respect, DPD France represents and warrants that it has not and shall not give or offer, either directly or indirectly, a sum of money or any other benefit of a pecuniary or non-pecuniary nature to any person, and particularly to any person in a position of public authority, with the aim of influencing any act or decision, in particular for the purpose of obtaining commercial advantages or business relations.

DPD has a business ethics program including a Code of Business Conduct and a DPD group Responsible Purchasing Charter, which it is committed to following.

ARTICLE 16. NON-TRANSFERABILITY - CHANGES TO THE PARTIES

The contract is concluded on an *intuitu personae* basis.

Consequently, the rights and obligations arising from the contract may not be assigned or transferred by either party to any third party or to any company belonging to the same group without this party having previously informed the other party in writing.

If the latter is opposed to any such transfer, it may terminate the contract pursuant to Article 9 of these terms and conditions.

Each of the Parties undertakes to inform the other immediately in the event of any legal, financial, or other change in its circumstances liable to have an impact on the Contract.

In waiver of the *intuitu personae* nature of this contract, the intermediaries and subcontractors selected by DPD are deemed to have been approved by the Customer.

ARTICLE 17. GENERAL PROVISIONS

In issuing an instruction to dispatch, the Customer shall be deemed to have accepted these terms and conditions without any reservations whatsoever.

These General Terms and Conditions and their Annexes shall form a non-divisible whole representing the entire agreement between the Parties.

If any of the provisions of these General Terms and Conditions and/or the Annexes hereto are held to be null and void or unwritten, all the other provisions shall continue to apply.

If DPD does not enforce, at any given time, any provision of these General Terms and Conditions and/or the Annexes hereto, this may not be construed as a waiver of its right to enforce one of the said provisions at a later date.

The Customer represents that it has read and accepted these General Terms and Conditions of Sale, governing the contractual relationship between DPD and its Customer, subject to any special terms and conditions expressly accepted in writing by the Customer and DPD.

If those special terms and conditions conflict with these General Terms and Conditions, the special terms and conditions will prevail.

These General Terms and Conditions prevail over all prior provisions and apply irrespective of the legal capacity in which DPD is involved, as a freight forwarder, carrier, forwarding agent or custodian etc.

If these General Terms and Conditions conflict with the Customer's General Terms and Conditions of purchase, the Customer expressly represents that the conflicting provisions will not cancel each other out and represents that it waives the right to enforce its own terms and conditions and accepts those of DPD.

Likewise, these General Terms and Conditions may not be amended by conflicting terms and conditions set out in the Customer's purchase orders.

ARTICLE 18. ALTERATIONS

DPD may alter these General Terms and Conditions at any time to reflect changes in the legal or factual circumstances, primarily those relating to the cost, the operation of services, the object processing techniques or the legal and/or regulatory requirements, or in the event of any exceptional events and/or changes to the legal and/or economic environment liable to alter the economy of this contract in a significant manner.

In such a case, the altered General Terms and Conditions of Sale will apply and will supersede this version, as of the effective date stated in the header of such altered General Terms and Conditions of Sale. In addition, DPD encourages the Customer to review the current Terms and Conditions of Sale on its website www.dpd.fr. Said changes shall not give rise to any compensation on any medium whatsoever.

ARTICLE 19. DISPUTES

These General Terms and Conditions of Sale are governed by French law.

In the absence of an out-of-court settlement within a reasonable period of time, any dispute arising between the parties concerning their contractual relations, their termination, the construction of these terms and conditions, or the performance of these terms and conditions shall be submitted to the PARIS Commercial Court (*Tribunal de commerce*), even in the event of multiple defendants or introduction of third parties.

ANNEXES

The Annexes listed below form an integral part of these DPD France General Terms and Conditions of Sale:

Annex 1 - Confidentiality and protection of personal data
Annex 2 - Regulations and Compliance Commitments

ANNEX 1

CONFIDENTIALITY AND PROTECTION OF PERSONAL DATA

Pursuant to Article 13 (Protection of Personal Data) of these General Terms and Conditions of Sale, and in order to ensure a high level of protection for the Personal Data and processing that complies with the purpose of the Contract and French and European legislation, DPD France undertakes to comply with this document.

informing the Data Subjects about the processing operations covered by this Annex.

ARTICLE 3. REFERENCE FRAMEWORK

Processing	Subject matter	Purpose	Data Subjects	Type of Personal Data	Retention period	Legal basis	Role of DPD France
#1	Customer relationship management and analysis of business activity	Contract management	Customers and contacts (natural persons)	Name, first name, position, address, telephone number, email address, fax number, signature, billing information	Length of the business relationship + 5 years	Performance of the contract	Operations relating to the management and follow-up of the contract with the Customer, the customer file (concerning sales proposals, price lists) and invoicing. History of the customer relationship and correspondence exchanges; Elaboration of sales statistics. Optimizing the commercial approach. Emailing.
		Claim and dispute management					3 years archived (see CNIL definition)
#2	Parcel delivery management	Delivery tracking and proof	Customer's customers (recipients)	Name, first name, postal address, telephone number, email address, signature, data necessary for delivery (door code, ...) if necessary.	13 months from the date of delivery (cf. Art. L. 133-6 French Commercial Code)	Legitimate interest	Collection/pick-up of parcels prepared by the Customer. Transport to the delivery place indicated on the parcel and handover of the parcel to the recipient appearing on the parcel.
		Delivery preference instructions issued by recipients	customers of the Customer and/or its agent (recipients)				Retrieval of data and/or delivery instructions issued by the Customer's customers.
		Customer service: management of complaints	Customer's customers (recipients)				Management of any complaints from the Customer's customers within the framework of the outsourcing of its customer service in Madagascar
#3	Embargo and trade sanctions	Compliance with international regulations and in particular embargo restrictions.	Customer and if necessary its employees / Customer's customers (recipients)	Name, first name, postal address, country, comparison result	10 years	Legal obligation	Comparing personal data with lists issued by national and supranational organizations and, if necessary, assessing the result in accordance with the required procedures
#4	Listening to and one-off recording of telephone conversations	Improvement of service quality	Customers and, if applicable, their employees / customers of the Customer (recipients)	Name, first name, postal and email address, telephone number, recording of the conversation, time and duration of the call	- Reports of recordings: 1 year - Recordings: 6 months	Legitimate interest	Use of recordings to improve service quality and train and evaluate customer service operators
#5	Satisfaction surveys			Name, first name, postal and email address, telephone number, reviews and comments	6 months and archived for a maximum of 3 years unless consent is withdrawn		
#6	Chatbot	Responding to various requests	Users of the chatbot via the website www.dpd.com/fr/fr	Name, first name, postal address, telephone number, e-mail address, data required for delivery (digicode, etc.), opinions, comments if any	6 months	Legitimate interest	Management of users' requests

The reference framework for this document consists of the following legislative and regulatory texts:

ARTICLE 1. DEFINITIONS

In this document, terms that begin with a capital letter have the meaning given to them below.

- **"Customer"** has the same meaning as in the DPD France General Terms and Conditions of Sale (CGV)
- **"Contract"** means the Contract of Carriage signed between DPD and the Customer
- **"Personal Data"** means the personal data transmitted by the Customer to DPD and enabling individuals to be identified directly or indirectly.
- **"Data Protection Officer" or "DPO"**: DPD's DPO is La Poste's DPO, whose postal address is CP C703, 9 rue du Colonel Pierre Avia 75015 Paris, and whose email address is: dpo.groupe laposte@laposte.fr
- **"Data Subjects"** means the customers, whether senders or recipients, whose Personal Data is processed by the Data Controller.
- **"Data Controller"** means the legal person that, alone or jointly with others, determines the purposes and means of the processing; within the framework of the Contract, the Data Controller is DPD.
- **"Data Processor"** means the legal person that processes the Personal Data on behalf of the Data Controller; within the framework of the Contract, the Data Processor is the Customer.
- **"Processing of Personal Data"** means any operation or set of operations applied to Personal Data.

ARTICLE 2. PURPOSE

The purpose of this Annex is to determine under which conditions DPD acts in its capacity as the Data Controller and the Customer acts in its capacity as the Data Processor.

It is expressly agreed that DPD, as the Data Controller, is solely responsible for

- until 25 May 2018, French Law No. 78-17 of 6 January 1978 on data processing, data files, and individual liberties, and Directive 95/46/EC of the European Parliament and the Council of 24 October 1995 on the protection of individuals with regard to the processing of personal data and on the free movement of such data;
- from 25 May 2018 onwards, French Law No. 78-17 of 6 January 1978 on data processing, data files, and individual liberties, amended where applicable, as well as Regulation (EU) 2016/679 of the European Parliament and the Council of 27 April 2016 on the protection of individuals with regard to the processing of personal data and on the free movement of such data repealing Directive 95/46/EC;
- in any event and where applicable, the local laws likely to affect and apply to Personal Data, depending on the location where the Personal Data is hosted, with it being specified that if, within the framework of the Contract, local laws other than French laws are applicable, DPD France shall provide the Customer with a full description of the provisions they contain as well as the impacts on the performance of the services described in the Contract, in particular concerning the conditions of access to the Personal Data;
- texts and decisions from independent administrative authorities, in particular those of the CNIL (French Data Protection Authority).

ARTICLE 4. DESCRIPTION OF PROCESSING BY DPD

Under the terms of the Contract, DPD is the Data Controller of the Personal Data entrusted by the Customer for the following purposes:

- performance of the transport service, including tracking parcels, sending delivery notifications to recipients and managing delivery preferences,
- implementation and control of customs formalities and embargo control,
- sending DPD's shipper Customers exclusively offers for similar products and services, and unless explicitly refused, newsletters, special offers and

special emails in the context of customising the sales relationship,

- to measure the level of satisfaction of Customers and recipients and improve DPD's offers and services through satisfaction surveys (by email) carried out by renowned external research institutes.

The recipients of the Personal Data collected are DPD, La Poste and its subsidiaries as well as its service providers and subcontractors located in the

European Union or in a "third country ensuring an adequate level of protection" according to the European Commission, involved in performing the above-mentioned services.

The retention periods for Personal Data are shown below, it being specified that such Personal Data is kept for periods depending on the purpose and that said retention may not exceed the statutory periods.

ARTICLE 5. DPD'S OBLIGATIONS

In order to ensure the protection of Personal Data as well as the proper processing thereof, DPD France undertakes:

- (i) to have an internal Personal Data protection policy;
- (ii) to process the Personal Data entrusted to it or to which it has access in accordance with the reference framework defined in Article 3;
- (iii) notify individuals of the processing of their personal data for the purpose of performing this contract.

As such, DPD guarantees that it shall:

- keep a register in its capacity as Data Processor,
- implement measures to ensure compliance with applicable regulations,
- process Personal Data in a fair and lawful manner,
- appoint a Data Protection Officer ("DPO").

ARTICLE 6. CUSTOMER'S OBLIGATIONS

In the context of the Contract, the Customer shall collect and transmit the Personal Data of its own customers to DPD for the performance of the transport services. The Customer therefore hereby undertakes to provide any and all information relating to the collection, transfer and processing of such Personal Data in accordance with Article 13 of the GDPR.

The Customer undertakes to notify its own customers who are the recipients of the transfers of Personal Data of the services described in Article 9 above. The terms and conditions governing processing are detailed in the Privacy and Data Protection Policy.

More generally, the Customer undertakes to comply with all applicable regulations concerning the protection of personal data, and in particular the obligations resulting from its status as a Processor.

ARTICLE 7. SECURITY OF PERSONAL DATA

DPD undertakes to guarantee the security, integrity and confidentiality of the Personal Data communicated by the sender and/or recipient and to process such data in accordance with the applicable regulations on the protection of personal data.

In particular, DPD undertakes to implement technical and organisational measures in line with best industry practice to ensure an appropriate level of security and confidentiality in view of the risks involved in the processing and the nature of the Personal Data processed.

DPD France undertakes, in the event of a change in the means of ensuring the security, integrity, and confidentiality of the Personal Data, to replace them by means of at least equivalent performance.

No change shall lead to a regression in the level of security.

ARTICLE 8. DISCLOSURE TO THIRD PARTIES

On no account may the Personal Data processed for the performance of the Contract be disclosed to third parties except in the instances provided for in the Contract or those provided for by legal and/or regulatory provisions.

ARTICLE 9. TRANSFER OF PERSONAL DATA

DPD France undertakes, for the entire term of the Contract, to ensure that the Personal Data is hosted in data centres located within the European Union.

DPD France prohibits any cross-border flow of Personal Data outside the territory of the European Union unless it has first obtained the Customer's written consent.

The Customer acknowledges that it is aware of and authorizes the transfer of Personal Data outside the European Union (to Madagascar) by DPD France as part of the outsourcing of its customer service activity, it being specified that DPD France guarantees that an agreement shall be formally drawn up for the transfer of Personal Data outside the European Union as defined below.

In the event that DPD France is authorized in writing, expressly and prior to the transfer, by the Customer, to transfer the Personal Data outside the territory of the European Union, in particular in the context of the subcontracting of services entrusted to it by the Customer, and that said transfer is carried out to a country recognized as "not offering an adequate level of protection of Personal Data" by the European Commission, DPD France shall be required - prior to any transfer - to formally draw up an agreement for the transfer of Personal Data outside the European Union, signed by DPD France acting as the Customer's agent and "exporter of Personal Data" and its processor qualified as "importer of Personal Data" and to ensure that its processor scrupulously complies with the terms and obligations of said agreement, on the basis of the European Commission's Standard Contractual Clauses, or where applicable, those clauses adopted by a supervisory authority in accordance with the consistency control mechanism, and thereafter by the Commission.

Accordingly, the level of protection guaranteed within the European Union shall be guaranteed by DPD France and necessary measures to compensate for any insufficient level of Personal Data protection shall be taken.

ARTICLE 10. OUTSOURCING OF PERSONAL DATA PROCESSING

In accordance with the Contract, DPD France shall freely define the routes and means of transport and shall entrust the performance of the Services to one or more subcontractors, within the meaning of applicable personal data protection regulations, of its choice.

DPD France undertakes to impose on its subcontractor(s) the same obligations as those laid down in this Contract so that the confidentiality, security, and integrity of Personal Data are maintained.

ARTICLE 11. AUDIT

If the Customer so desires, it may carry out an audit directly or through any independent external subcontractor that is not a direct competitor of DPD France in order to ensure compliance with DPD France's obligations under personal data protection regulations.

The Parties agree that the Customer may carry out an audit only once a year and must carry out this audit during working hours, without the audit being able to disrupt the activities of DPD France. In this case, the Customer shall inform DPD France of any audit request, of the date of the audit as well as of the name and reference information of the individuals in charge of the audit at least one month beforehand.

However, except in the case of a proven and justified breach, DPD France may provide the results of a previous audit carried out by a third party within the same scope and within the past twelve months in lieu of the audit requested by the Customer. In this case, DPD France will be deemed to have fulfilled the Customer's right to audit.

DPD France may request that the date set by the Customer be postponed if (i) another audit is scheduled in its premises on the same dates or (ii) if the conduct of the audit could have a significant impact on its activities. In such a case, the Parties shall agree to a new date for carrying out the audit.

It is expressly agreed that only the Customer shall have the right to audit.

DPD France may refuse on legitimate grounds the individuals appointed to carry out the audit. In the event of any such refusal, the Parties shall meet to agree on the designation of the auditor. Any dispute shall be submitted to the competent courts of jurisdiction.

DPD France shall collaborate in good faith with the auditor and provide it with the information and documents strictly necessary for conducting the audit.

At the end of the audit, the Customer undertakes to provide the audit report to DPD France. DPD France acknowledges and agrees to abide by the conclusions of the auditor's report that will be sent to it by the Customer and to bear all the necessary consequences.

The audit shall be carried out at the Customer's sole expense.

ARTICLE 12. COMMUNICATION REGARDING SECURITY INCIDENTS

A security incident ("Incident") is defined as a security breach resulting, accidentally or unlawfully, in the unauthorised destruction, loss, alteration of Personal Data transmitted, stored, or otherwise processed, in the unauthorised disclosure thereof to third parties or in the unauthorised access to such data.

DPD France undertakes to inform the Customer, and in particular the individual appointed as contact person, without undue delay, by telephone and email, and then to confirm in writing any Incident resulting, accidentally or unlawfully, in the loss, alteration, disclosure of the Personal Data being processed or in the unauthorised access to such data.

As soon as it is informed of an Incident, DPD France shall carry out all necessary investigations into breaches of the protection rules in order to rectify them as quickly as possible and to diminish the impact of such breaches for the data subjects.

DPD France undertakes to provide all useful information relating to the incident and to advise the Customer of its investigations.

ARTICLE 13. RIGHTS OF DATA SUBJECTS

In accordance with the GDPR, DPD France undertakes to allow the Customer and its customer recipients to exercise their rights, including:

- right of access: extraction in a readable format of the information on the data subject DPD France is able to extract from a parcel number, in the context of its relationship with the Customer;
- right to rectification or erasure, for which a certificate of completion may be requested;
- right to data portability;
- right to restrict processing.

DPD undertakes to process the request within the legal and regulatory deadlines.

In accordance with the reference framework defined in Article 3, it is agreed that the Customer may at any time exercise the above rights by sending a letter by registered mail with acknowledgement of receipt to the Service Juridique (Legal Department) at the registered office of DPD France SAS, 11-13 rue René Jacques 92130 Issy-les-Moulineaux, or by email at rectificatif-cnil@dpd.fr, specifying its or her surname, first name, and postal address, together with a copy of both sides of its or her ID document.

In case of difficulties related to the management of its or her Personal Data, the

Customer is entitled to file a claim with the CNIL or any competent supervisory authority.

The Customer is hereby informed that the Data Protection Officer may be contacted at the following address: Madame la Déléguée à la Protection des Données du groupe La Poste (La Poste Data Protection Officer), CP C703, 9 rue du Colonel Pierre Avia 75015 Paris.

ARTICLE 12. ENTRY INTO FORCE AND DURATION

This Annex shall come into force on the date of application of the General Terms and Conditions of Sale of DPD France to which it is attached.

ANNEX 2

REGULATIONS AND COMPLIANCE COMMITMENTS

In accordance with Article 15 - "Ethics and Compliance" of these General Terms and Conditions of Sale, DPD France and the Customer undertake to comply with the regulations and to adhere to the commitments in terms of compliance, which are the subject of this Annex.

1. Declaration of compliance with social security and tax obligations

DPD France declares that it is in compliance with all of its tax and social security obligations and more specifically that:

- The company uses only employees who are lawfully employed and declared in accordance with Articles:
 - o L. 3243-1 et seq. (pay slips),
 - o L. 1221-10 et seq. (pre-employment declarations),
 - o L. 5221-2 et seq. (foreign workers without a permit to work in France), and
 - o L. 1221-17 et seq. (single personnel register)s of the French Labour Code (*Code du Travail*)
- and that, consequently, the company does not practice any kind of undeclared work;
- On December 31 of the previous year, the company made the declarations required for tax assessment, social security and family allowance contributions and contributions to vacation funds;
- On December 31 of the previous year, the company paid all taxes, surcharges and penalties, as well as social security and family allowance contributions and contributions to vacation paid vacation funds and the related surcharges due on said date.

And, in its capacity as a principal, DPD France declares that it meets its legal obligations in terms of the fight against illegal employment, in particular with regard to Articles L.8222-1 to L.8222-6 and D.8222-5 of the French Labor Code (formerly Article L.324-14) with respect to its subcontracted transport providers.

2. Fight against corruption and duty of care

The Parties undertake to observe the ten principles of the United Nations Global Compact, relating to human rights, international labour standards, the environment and the fight against corruption. They undertake to comply with and maintain adequate procedures to ensure compliance with all applicable regulations relating to anti-corruption and duty of care.

In this regard, Customer represents and warrants that it has always been and shall continue to remain in compliance with all applicable anti-corruption laws. In particular, the Customer represents and warrants that it has not and shall not give or offer to give, either directly or indirectly, any sum of money or any other benefit, be it of a pecuniary or non-pecuniary nature, to any person, and in particular to any person in a position of public authority, for the purpose of influencing any act or decision, and more specifically for the purposes of obtaining commercial advantages or business relations, in violation of applicable laws.

DPD has a business ethics program including a Code of Business Conduct and a DPD group Responsible Purchasing Charter, which it is committed to following.

3. Embargo and trade sanctions

The Parties are required by law to comply with trade embargoes and sanctions imposed by countries or internationally recognized organizations such as the United Nations, the European Union, the United States and/or any other national or international program.

In this regard, the Customer warrants that it shall not hand over parcels to DPD if the recipient or any third party involved in the shipment is subject to restrictive measures or placed under embargo by an international organization (UN, EU, US, etc.). In this regard, the Customer acknowledges on its own behalf and/or on behalf of any third-party shippers it may have designated, that it is not on the List of Specially Designated Nationals (SDN) issued by the US Treasury Office of Foreign Assets Control (OFAC), and that it shall not deliver to DPD, directly or through a third-party shipper it has designated, any parcels to persons on said list.

More generally, the Customer represents and warrants that neither it nor its employees, customers, suppliers or subcontractors are among the persons or entities identified on the SDN list.

In addition, the Customer has been advised and agrees that its personal data and, if applicable, the personal data of its customers that its processed or collected in the course of the performance of the Services may be uploaded to the monitoring tool developed by DPD group in order to check that its customers do not figure on the SDN list or any national or international list. In this regard, the Customer undertakes to notify its employees and/or customers of the collection, processing and use of data. The Customer undertakes to notify DPD if it is aware or suspects that its employees, customers, suppliers or subcontractors are in violation of any of the above regulations or are identified on the SDN list or a United Nations list or any other comparable national or international list.

Failure to comply with the provisions of this section shall be deemed a breach of these terms and conditions and DPD reserves the right, at its sole discretion, to:

- check the contents of the parcel by any means at its disposal;
- apply the procedure required by said competent authorities, including temporary storage and destruction of the parcel at the Customer's expense;
- return or hand over the parcel to the appropriate authorities;
- transmit to the competent authorities any and all information that is required and apply any procedures said authorities may impose;
- suspend the Services and/or terminate the Contract, without notice or compensation;

DPD shall not be held liable in any of the aforementioned cases.

4. Competition

Competition law is the body of legal rules designed to maintain effective competition in markets.

DPD has set up a competition compliance program which it is committed to following. The aim is to raise awareness of competition law among all relevant employees at all levels of the company, in order to prevent illegal practices and detect any violations.

In addition, each Party expressly acknowledges that "Sensitive Business Information", meaning any Confidential Information relating to business plans, prices, margins, and, more generally, any financial information, may not be exchanged in certain circumstances or under certain jurisdictions under Competition Law. Consequently, each Party undertakes to (i) examine in conjunction with the other Party, whenever necessary, the provisions of the Competition Law applicable to the context of their exchange of information, and (ii) if necessary, set out, prior to any disclosure, the terms and conditions governing the treatment of any Sensitive Business Information that may be disclosed, specifying in particular the restrictions on access to such information, taking into account the organizational structure that is specific to the Party receiving such information.

5. Whistleblower system

As part of DPD France's ongoing commitment to strengthen its ethical and compliance commitments, DPD France provides its employees and all its stakeholders with a whistleblowing mechanism to report any situation that is inappropriate or does not comply with the principles set forth herein or with the applicable laws and regulations.

The whistleblower system can be accessed at: deontologue@dpd.fr.