



Conditions générales de services

1 Informations sur TD Express Services (« TDX »)

TD Express Services, société à responsabilité limitée à associé unique au capital social de 10 000,00 EUR, immatriculée au RCS de Mulhouse sous le n° 451 223 168, ayant son siège social Z.I. - 8 rue des Champs, FR-68220 HESINGUE (France), ci-après dénommée « TDX », est spécialisée dans le dédouanement à l'importation et à l'exportation dans l'Union européenne (UE), dans l'Espace économique européen (EEE) notamment en Suisse et dans d'autres pays tiers comme le Royaume-Uni, pour des clients nationaux ou internationaux.

TDX est titulaire d'un certificat « AEO » n° FRAE0F00001075 délivré par l'autorité française de délivrance FR0681 « Direction Générale des Douanes et Droits Indirects », dont les coordonnées sont les suivantes : 11, rue des deux Communes, FR-93558 Montreuil Cedex, France, Numéro de téléphone : 08 11 20 44 44.

TDX est soumise à la taxe sur la valeur ajoutée et identifiée par un numéro individuel en vertu de l'article 286 ter du Code général des impôts français : N° de TVA intracommunautaire FR81 451 223 168.

TDX est enregistrée en tant que représentant fiscal en France sous le numéro d'identification de TVA FRZX 451 223 168, pour toutes les opérations déclarées sous le régime douanier 4200 (enregistrement indirect par l'intermédiaire d'un représentant fiscal) et en application de l'article 143 de la directive sur la TVA.

2 Objet et domaine d'application

Les présentes Conditions générales de services (ci-après dénommées « les Conditions générales ») régissent les relations juridiques entre la société TD Express Services (ci-après dénommée « TDX ») agissant en qualité de représentant en douane enregistré/commissionnaire en douane agréé et en qualité d'opérateur économique agréé, d'une part, et tout type de client (ci-après dénommé « le Client ») qu'il s'agisse d'un importateur (ci-après dénommé « Importateur ») ou d'un exportateur ou expéditeur (ci-après dénommé « Exportateur » ou « Expéditeur »), d'autre part, ci-après collectivement dénommés « les Parties », pour tout envoi faisant l'objet des prestations de services (ci-après dénommé « Envoi »).

En contrepartie des prestations de services rendues par TDX, les Clients pourront être tenus de payer des droits de douane, des taxes (dont la TVA), des prélèvements (droits d'accises, droits antidumping, autres, etc.) et/ou tous autres droits et frais concernant son Envoi.

Les présentes Conditions générales s'appliquent à toutes les prestations de services en douane fournies par TDX pour chaque Envoi (ci-après dénommées « Prestations de services »). Sauf accord contraire écrit entre les Parties, un Envoi est importé ou exporté sous un Incoterm tel que défini ci-après.

3 Définitions

Dans les présentes Conditions générales, les termes suivants ont la signification qui leur est respectivement attribuée ci-après et peuvent être utilisés, le cas échéant, au singulier ou au pluriel :

« Autorisation » désigne la représentation douanière directe aux termes de laquelle TDX – en contrepartie du Prix – agit au nom et pour le compte de son Client, qui l'accepte, pour effectuer les Prestations de services de dédouanement.

« Autorités douanières » désigne les administrations douanières de l'État appliquant la législation douanière et toute autre autorité habilitée en vertu du droit national à appliquer certaines dispositions douanières.

« Client » désigne tout type d'Importateur ou d'Exportateur/Expéditeur qui donne par un mandat de représentation en douane directe à TDX le pouvoir de réaliser en son nom et pour son compte les Prestations de dédouanement concernant son ou ses Colis, qui autorise expressément TDX à se substituer un tiers de son choix, et qui reconnaît avoir lu et accepté les présentes Conditions générales avant de passer commande.

« Colis » désigne le ou les articles ou Marchandises en provenance ou à destination d'un pays de l'UE, d'un pays tiers vis-à-vis de l'UE tel que le Royaume-Uni ou d'un pays de l'EEE dont la Suisse, faisant l'objet de dédouanement par TDX, qui doivent respecter l'ensemble des exigences figurant dans les Conditions générales relatives à l'expédition des colis du transporteur ou celles du Donneur d'ordre et, selon les cas, les règles spécifiques de l'UE notamment les règles concernant l'étiquetage. Etant précisé que le Client s'engage à garantir la conformité de son ou ses Colis avant de passer commande auprès de TDX et à s'assurer qu'ils ne sont nullement frappés d'illicéité, ni soumis à prohibition ou restriction conformément à la réglementation nationale, européenne et internationale en vigueur.

« Conditions générales » désigne les conditions qui régissent les relations contractuelles entre TDX et son Client.

« Destinataire » désigne toute personne physique ou morale (y compris une entreprise ou une société) à laquelle l'Envoi est adressé, dont le nom est mentionné comme destinataire final (réel) sur les documents de transport et de douane et à laquelle le Colis est physiquement livré, ou à son représentant qui accepte la livraison.

« Donneur d'ordre » désigne tout prestataire de services, personne physique ou morale (y compris une entreprise ou une société), partie contractante de TDX, qui peut être qualifié de transporteur, transitaire ou commissionnaire de transport et qui :

- d'une part, organise librement et fait exécuter, sous sa responsabilité et en son nom propre, le déplacement des Marchandises des Clients selon les modes et moyens de son choix,
- et d'autre part, fait exécuter les prestations de services en douane relatives auxdites Marchandises par TDX qui – sauf accord contraire écrit – agit en sa qualité de représentant en douane direct pour ce faire.

Par « Envoi » ou « Expédition », on entend chaque Colis individuel ou plusieurs Colis individuels qui sont transportés et présentés simultanément en douane.

« Expéditeur » désigne toute personne physique ou morale (y compris une entreprise ou une société), dont le nom est mentionné sur les documents de transport et sur l'étiquette du Colis, chez qui le transporteur enlève physiquement le Colis ou chez son représentant, qui l'accepte et qui est seule responsable du paiement du Prix et, en cas de besoin, des droits à l'exportation, des taxes, des prélèvements et/ou de tous autres frais, sauf indication contraire écrite convenue par les Parties.

« Exportateur » désigne toute personne physique ou morale (y compris une entreprise ou une société) agissant ou non dans le cadre d'une activité professionnelle ou commerciale, qui est habilitée à décider de l'opération d'Expédition, qui s'assure de la sortie effective des Marchandises du territoire douanier, qui est seule responsable de l'opération d'exportation et du paiement du Prix et, en cas de besoin, des droits à l'exportation, des taxes, des prélèvements et/ou tous autres frais, sauf indication contraire écrite convenue par les Parties.

« Guichet unique de TVA ou IOSS » désigne le dispositif mis en place dans l'UE à compter du 01.07.2021 pour des ventes à distance de biens, en provenance d'un pays tiers et à destination de non assujettis à la TVA dans l'UE et pour lequel les Clients de TDX, entreprises exclusivement, peuvent décider d'opter afin de déclarer et de payer la TVA due auprès d'un seul Etat membre de l'UE dès lors que la valeur intrinsèque des biens n'excède pas 150€ par Envoi et par acquéreur dans l'UE et que l'acquéreur des biens est une personne physique (particulier).

« Importation (des Marchandises) » désigne l'introduction dans un territoire douanier (par exemple, celui de l'UE) de biens en provenance d'un autre territoire douanier (par exemple, celui de la Suisse).

« Importateur » désigne toute personne physique ou morale (y compris une entreprise ou une société) agissant ou non dans le cadre d'une activité professionnelle ou commerciale, qui est habilitée à décider de l'Importation de Marchandises sur son territoire douanier, qui autorise TDX à effectuer les formalités douanières en son nom et pour son compte, qui s'engage, le cas échéant, à fournir en temps utile à TDX son NIF et qui est seule responsable du paiement du Prix dont des droits à l'importation, de la TVA, des prélèvements et/ou de tous autres frais, sauf indication contraire écrite convenue par les Parties.

« Incoterm » désigne le terme commercial international multimodal qui est une norme internationale définissant les droits et obligations de l'acheteur et du vendeur en matière de transport international de marchandises, développée et publiée par la Chambre de commerce internationale (CCI), qui est dûment communiqué à TDX par son Client ou Donneur d'ordre et, que TDX, en fonction des mentions portées sur les documents commerciaux de son Client ou selon ses instructions ou celles de son Donneur d'ordre, utilise pour l'évaluation des différentes valeurs en douane (statistique, douane, TVA) d'une part, et pour la détermination du Prix, d'autre part. En l'absence de facture ou de toute mention ou instruction claire, précise et manifeste relative à l'Incoterm, TDX appliquera par défaut l'Incoterm multimodal EXW (Ex-Works ou à l'usine) ou celui qui pourrait lui être substitué, ce que son Client accepte expressément.

« Jours ouvrables » désigne du lundi au samedi, sauf le dimanche et les jours fériés.

« Jours ouvrés » désigne du lundi au vendredi inclus, sauf jours fériés.

« Marchandises » désigne le contenu des Colis tel qu'indiqué par l'Expéditeur ou l'Exportateur.

« Numéro d'identification fiscale (NIF) » désigne un identifiant unique, dont la structure et les caractéristiques dépendent de chaque Etat qui les attribue à tout contribuable, Client, ayant des obligations fiscales dans l'Etat concerné et qui doit être communiqué avec exactitude et en temps utile à TDX pour l'exécution de certaines Prestations en douane.

« Opérateur économique agréé (OEA) » désigne un opérateur économique considéré comme fiable et digne de confiance par l'autorité douanière compétente en ce qui concerne les processus et procédures douaniers et de sûreté et de sécurité qu'il met en œuvre dans sa chaîne logistique internationale.

« Prix » désigne les coûts supportés par le Client au jour de la passation de la commande et correspondant aux Prestations de service fournies par TDX dans le cadre ou en lien avec les présentes Conditions, conformément à l'Article 8 ci-après.

« Représentant en douane enregistré (RDE) / Commissionnaire en douane agréé » désigne une personne morale enregistrée et connue des services douaniers, qui accomplit des formalités et actes douaniers conformément aux lois en vigueur, pour le compte d'une autre personne physique ou morale.

« TVA » désigne la taxe sur la valeur ajoutée applicable à toutes les Marchandises, dont le taux varie en fonction du lieu d'imposition reconnu et qui, le cas échéant, doit être acquittée auprès de l'administration douanière ou fiscale compétente en charge de sa perception.

« UE » désigne l'Union européenne, ses États membres et son territoire douanier.

4 Clauses générales

4.1 Capacité de contracter

Le Client reconnaît avoir la pleine capacité juridique pour contracter avec TDX. Il déclare en toute connaissance de cause être dûment habilité, par sa signature, à conclure lui-même le mandat ou le cas échéant, à agir aux fins des présentes suivant délégation de pouvoirs (ou mandat, procuration ou pouvoir) en cours d'effets, laquelle sera annexée aux présentes dans un délai de sept (7) Jours ouvrés. À défaut, le Mandant reconnaît expressément qu'il est réputé habilité à conclure le présent mandat et que sa responsabilité pourra être recherchée dans le cadre de l'exécution des présentes ou en lien avec les présentes.

4.2 Application et opposabilité des Conditions générales

a) Les présentes Conditions générales sont systématiquement communiquées à chaque Client pour lui permettre de passer une commande. Elles sont opposables à chaque Client qui reconnaît sans restriction ni réserve les avoir lues et acceptées intégralement avant de conclure le contrat de dédouanement.

b) Toute Prestation de services commandée par un Client autrement que par internet implique ainsi la prise de connaissance et l'acceptation par la signature (manuscrite ou électronique) de ce dernier de nos Conditions générales lesquelles sont jointes en annexe du mandat de représentation en douane, de l'offre, du devis, du bon de commande ou de tout autre document écrit établi par TDX et forment ensemble le contrat de prestations de services.

En cas d'achat par internet, le Client reconnaît avoir pris connaissance de nos Conditions générales et accepté la prise en charge et le paiement du Prix dû en cochant, avant toute prise en compte de la commande, la case prévue à cet effet sur un lien de paiement unique, sécurisé et cliquable.

c) Stipulation particulière réservée aux Clients professionnels : Conformément à la réglementation en vigueur, TDX se réserve le droit de déroger à certaines clauses des présentes Conditions générales, en fonction des négociations menées avec le Client et considérées comme effectives, par l'établissement d'un écrit quel qu'il soit.

4.3 Modification des Conditions générales

TDX se réserve le droit d'adapter ou de modifier les présentes Conditions générales à tout moment. Toute modification des Conditions générales en fera partie intégrante et sera présumée acceptée si le Client ne s'y oppose pas dans les trente (30) jours suivant la réception d'une notification en bonne et due forme. La version actuelle des Conditions générales peut être consultée et téléchargée en ligne à l'adresse www.tdx-customs.com. Les nouvelles Conditions générales s'appliqueront à tous les nouveaux contrats conclus après la période de trente (30) jours susmentionnés, à moins que le Client n'ait expressément accepté les nouvelles Conditions générales lors d'une nouvelle commande intervenant avant l'expiration de cette période. Toutes versions ultérieures de nos Conditions générales pourront également être consultées et téléchargées en ligne à l'adresse www.tdx-customs.com.

4.4 Versions linguistiques

Les présentes Conditions générales sont rédigées en langue française. Toute traduction en langues allemande, anglaise et italienne ou en toutes autres langues est fournie uniquement à titre de commodité. En cas de contradiction ou de divergence entre les versions originales en français et leurs traductions dans toute autre langue, les versions originales en français feront foi et prévaudront.

4.5 Divisibilité

Si l'un(e) quelconque des termes, stipulations, engagements ou restrictions figurant dans les présentes Conditions générales est, pour quelque motif que ce soit, jugé(e) invalide, illégal(e), nul(le) et non-avenue(e) ou inexécutoire par un tribunal compétent, les autres termes, stipulations, engagements et restrictions énoncés dans les présentes Conditions générales resteront valides et en vigueur et ne seront en aucun cas affectés, altérés ou invalidés, et les Parties aux présentes s'efforceront, dans la mesure du raisonnable, d'identifier et d'utiliser un autre moyen permettant d'obtenir le même résultat ou un résultat sensiblement proche de celui escompté par le terme, la stipulation, l'engagement ou la restriction visé(e).

4.6 Non-renonciation

Le retard ou le défaut de TDX à faire valoir ou à exiger l'exécution de l'un(e) quelconque des droits, obligations ou stipulations relevant des Conditions générales, ainsi que l'exécution partielle ou unique de ce droit, de cette obligation ou de cette stipulation ne doit en aucun cas être interprété(e) comme une renonciation à ce droit, cette obligation ou cette stipulation ou à tout autre droit, obligation ou stipulation, à quelque moment que ce soit.

4.7 Conflit entre conditions générales

En cas de conflit ou de contradiction, les présentes Conditions générales prévalent sur toutes autres conditions générales, même si TDX en a eu connaissance, sauf si TDX consent explicitement à se soumettre à d'autres conditions générales par écrit ou si les deux Parties conviennent par écrit de se soumettre à d'autres conditions générales.

4.8 Titres

Les titres des présentes Conditions générales n'ont que valeur de convenance. En cas de contradiction entre le titre et le corps d'un article des présentes Conditions générales, il est entendu que le corps de l'article prévaut.

5 Processus de livraison des Colis et modalités de conclusion du contrat de prestations de services

a) Selon les flux de Colis concernés, le Client peut suivre son ou ses Colis grâce au système « track & trace » disponible sur le site de son prestataire de transport ou toute autre partie en capacité de partager ces informations. Les délais de dédouanement indiqués sont des estimations et ne sont pas contraignants.

b) Le Client sera ensuite informé par tout moyen que des Prix concernant son Envoi sont dus et du délai maximum convenu tel qu'indiqué à l'Article 6 ci-après pour l'exécution des Prestations de services par TDX. Selon les flux de Colis concernés, ces informations pourront être consultables en ligne par le Client via un lien de paiement unique, sécurisé et cliquable ou en se connectant au moyen de ses identifiants sur son compte client fourni par son transporteur.

c) La vente des Prestations de services autrement que par internet ne sera définitive qu'après établissement d'une offre, d'un devis, d'un bon de commande ou de tout autre document écrit établi par TDX, acceptation expresse de celle-ci ou de celui-ci par le Client et encaissement du Prix total dû. Le Client recevra ensuite par tout moyen confirmation de la validation de sa commande, sous réserve qu'il n'y ait pas d'erreur dans les coordonnées du Client laquelle serait imputable à ce dernier. Etant rappelé que la passation de la commande par le Client vaut acceptation sans restriction ni réserve des présentes Conditions générales préalablement communiquées.

Pour toute commande passée exclusivement sur internet, le Client devra confirmer qu'il accepte les présentes Conditions générales ainsi que le paiement du Prix dû en cochant la case prévue à cet effet sur le lien de paiement unique, sécurisé et cliquable et valider sa commande, ce que le Client reconnaît expressément. Il appartient au Client de vérifier, avant toute conclusion définitive du contrat de prestations de services, l'exactitude de sa commande et de corriger ou de signaler immédiatement à TDX toute erreur. TDX n'est pas responsable de l'inexactitude des données renseignées par le Client ou le Donneur d'ordre, notamment de ses coordonnées ou des conséquences de cette inexactitude, sauf en cas d'intention ou de négligence grave de sa part.

- d) Les Autorités douanières déterminent la durée pendant laquelle le Colis doit être disponible aux fins de contrôle et de dédouanement, celle-ci pouvant varier en fonction des flux des Colis et du lieu de présentation en douane. TDX notifiera au Client par tout moyen et, en cas de besoin, à plusieurs reprises qu'il doit s'acquitter du Prix dû dans le délai convenu afin que le Colis ne soit pas retourné.
- e) Les Marchandises ne seront livrées qu'après le bon règlement par le Client. Une facture papier ou électronique sera remise au Client. En cas de conclusion dudit contrat par internet ou voie électronique, celle-ci sera accompagnée d'une preuve de paiement.
- f) Une fois acceptée et confirmée dans les conditions sus-décrites, la commande ne pourra plus être modifiée, ni annulée, sauf cas de force majeure.
- g) Tout refus de paiement par le Client du montant total dû à TDX dans le délai convenu malgré un ou plusieurs rappels opérés par TDX déclenche automatiquement le processus de retour du Colis vers le pays d'expédition/exportation, lequel ne pourra être interrompu pour une quelconque raison.
- h) Si le Client a réglé le Prix mais que le Colis ne peut pas lui être livré pour des raisons qui lui incombent ou pour des raisons indépendantes de la volonté de TDX, TDX pourra, à sa discrétion et après l'expiration d'un délai d'un (1) mois à compter de la mise en demeure notifiée au Client par tout moyen écrit de prendre livraison du Colis, stocker ou détruire définitivement le Colis.
Dans ce cas, le Client n'aura pas droit au remboursement du Prix et/ou à une quelconque indemnité.

6 Dédouanement

6.1 Prestations de services fournies

TDX dépose les déclarations en douane en utilisant le mode de représentation « directe », y compris en l'absence d'un mandat exprès le liant à son Client. TDX a le droit de désigner et se substituer un tiers de son choix, ce que son Client accepte.

Les prestations de dédouanement commandées par le Client seront exécutées en tout lieu choisi par TDX (ou ses substitués), en utilisant ses propres moyens (matériels, intellectuels et humains) et en déterminant, de façon autonome, ses propres méthodes de travail, ce que le Mandant accepte. Elles seront fournies dans un délai maximum de quinze (15) Jours ouvrés à compter de la validation définitive de la commande du Client. Il est rappelé que TDX s'engage à faire ses meilleurs efforts pour fournir les Prestations de services commandées par le Client dans le cadre d'une obligation de moyens et dans le délai susvisé. En cas d'une ou de plusieurs modifications ou demandes spécifiques du Client concernant la fourniture des Prestations de dédouanement, dûment acceptées par écrit par TDX, la fourniture desdites Prestations pourra avoir lieu dans un délai maximum de quinze (15) Jours ouvrés à compter de l'acceptation par TDX de ladite ou desdites modifications ou demandes spécifiques et faire l'objet d'une facturation complémentaire ultérieure. Le non-respect des délais d'exécution par TDX ne saurait donner lieu au versement d'une quelconque indemnité en cas de retard n'excédant pas trente (30) Jours ouvrés. La responsabilité de TDX ne pourra en aucun être engagée en cas de retard ou de suspension de la fourniture des Prestations imputable au Client ou en cas de force majeure.

Sauf accord particulier écrit entre les Parties, le Colis est expédié sous l'Incoterm tel que défini à l'Article 3 ci-avant.

Le Client passe des commandes (par support papier, voie électronique ou internet) auprès de TDX et l'autorise, contre la rémunération convenue, à effectuer - au nom et pour son compte - les Prestations de services de dédouanement des Marchandises prescrites par la législation douanière en vigueur et le cas échéant, par d'autres législations en vigueur.

La livraison de Colis et toute autre opération qui n'est pas directement liée à la présentation en douane des Colis ne relève pas des présentes Conditions générales.

6.2 Représentation en douane / Autorisation

De manière générale, le Client autorise et donne pouvoir à TDX et à ses employés dûment habilités à le représenter auprès des Autorités douanières compétentes dans le cadre d'une représentation directe - au nom et pour le compte du Client - conformément aux articles 18 et suivants du Code des douanes de l'Union (Règlement (UE) n°952/2013), pour :

- la représenter auprès de l'administration des douanes, d'accomplir toute formalité intéressant la douane et de signer :
 - o toutes déclarations et documents d'accompagnement sous tous régimes douaniers, fiscaux, de contributions indirectes et accises
 - o toutes soumissions, garanties et actes cautionnés ou non cautionnés
 - o tous actes de nature contentieuse (procès-verbal, transaction, soumission, mainlevée)
 - o tous autres actes de nature non contentieuse
- acquitter le montant des droits et taxes et pénalités afférentes aux déclarations et actes visés ci-dessus et les facturer
- présenter les documents requis et les Marchandises aux douanes et effectuer les visites en douane
- effectuer tous les actes et communications y afférents et ce jusqu'à l'achèvement de la vérification de la déclaration, ainsi que les actes liés à l'émission de la communication du montant de la dette douanière (ci-après dénommée « la Dette douanière »)
- subdéléguer les pouvoirs ci-dessus à un autre RDE

6.3 Droit de refus de TDX

TDX se réserve le droit de refuser toute opération ou mission qui lui semblerait douteuse ou anormale, qui pourrait nuire à ses intérêts y compris, sans limitation, à son image, dont la demande proviendrait d'un Client dont la solvabilité serait insatisfaisante, dont son identité serait inconnue ou ne pourrait être vérifiée ou pour tout autre juste motif, notamment mais sans limitation, en cas de litige existant ou qui viendrait à naître au moment de la conclusion des présentes.

7 Obligations des Parties

7.1 Obligations du Client

- a) Le Client est tenu de fournir par tout moyen écrit, en temps utile et pour chaque Envoi tous les documents, informations, instructions et données (notamment, et sans que cette liste soit limitative, l'identification de l'Exportateur/Expéditeur, de l'Importateur et du Destinataire, la description du contenu de l'Envoi, la valeur en douane, l'origine, la preuve d'origine, la quantité, le numéro tarifaire ou code HS de chaque Marchandise) nécessaires à la bonne exécution des Prestations confiées à TDX et pouvant être requis conformément aux lois et réglementations applicables, ainsi qu'aux présentes Conditions. En cas de besoin, le Client est tenu de fournir à TDX par tout moyen écrit, en temps utile et pour chaque Envoi son NIF ou tout autre numéro requis pour la bonne exécution des Prestations de services, et ce, indépendamment de l'Incoterm utilisé. Le Client répond seul des conséquences de toute sur- ou sous-estimation de la valeur en douane de ses marchandises qu'il communique.
- b) Le Client est responsable de la véracité, de la qualité et de l'exactitude des données et documents fournis pour le dédouanement, quel que soit le type support utilisé. Le Client s'engage à fournir à TDX des informations et documents exhaustifs, précis, fiables et authentiques. Cette clause vaut également dans son ensemble pour le NIF ou tout autre numéro requis pour la bonne exécution des Prestations de services.
- c) A la demande de TDX, le Client devra fournir, par tout moyen écrit et dans le délai imparti, tous documents et informations supplémentaires nécessaires à l'identification des Marchandises importées, exportées ou placées sous un régime douanier ou fiscal spécifique et à l'accomplissement des formalités douanières et/ou des actes y afférents. Le Client devra répondre, par tout moyen écrit et dans le délai imparti, aux sollicitations de TDX en vue de l'obtention de précisions quant à la conduite à tenir par cette dernière.
- d) Si le dédouanement des Marchandises est soumis à une réglementation spécifique, le Client doit immédiatement en informer TDX par écrit conformément à la réglementation applicable et lui fournir toutes les autorisations (licences) et/ou certificats nécessaires.
- e) En l'absence de documents, informations, instructions et données ou de réponse du Client dans les conditions susvisées, TDX se réserve le droit de ne pas accomplir lesdites Prestations, ce que le Client accepte. Cette clause vaut aussi lorsque les instructions obtenues sont imprécises ou insuffisantes.
- f) Seul le Client est redevable du Prix dû, dont la Dette douanière correspondante aux Prestations de services de dédouanement fournies par TDX.
- g) Sur la base de l'autorisation accordée à TDX de soumettre une déclaration électronique aux Autorités douanières, le Client est tenu de conserver une copie des documents (originaux) et des enregistrements relatifs à chaque déclaration fournie par TDX pendant au moins quatre (4) ans à compter de la date d'acceptation de la déclaration en douane par les Autorités douanières, sauf cas particuliers.
- h) Sous réserve du point g) ci-avant, le Client a l'obligation légale de conserver toutes les données relatives à la déclaration en douane, les enregistrements et autres données en rapport avec la commande, dans la mesure où elles se rapportent à la déclaration.
- i) Si le Client décide de souscrire une ou plusieurs polices d'assurance auprès d'une ou de plusieurs compagnies d'assurance notoirement solvables pour toutes les conséquences résultant des responsabilités qu'il encourt dans le cadre ou en lien avec les présentes Conditions générales, il est seul tenu d'en supporter les coûts. En cas de litige éventuel, il s'interdit de réclamer le paiement des indemnités entre les mains de TDX, de sa ou ses compagnies d'assurances, de ses substitués ou de leurs compagnies d'assurances pour tous les dommages exclus et/ou ceux plafonnés aux montants prévus à l'Article 9 ci-après. En outre, le Client ne pourra en aucune manière exiger la souscription d'une quelconque assurance par TDX, en ses lieux et place, pour couvrir tous les risques consécutifs ou liés à l'exécution des présentes Conditions générales.

- j) Le Client certifie que les intervenants dans la fabrication, le stockage, l'origine, la préparation, le chargement et le transport de marchandises sont dignes de confiance afin de garantir un niveau de sécurité de la chaîne logistique conforme à la certification OEA et limiter tout risque de fraude.

7.2 Obligations de TDX

Afin de présenter une déclaration en douane correcte, TDX s'engage à obtenir du Client les documents, informations, instructions et données nécessaires, y compris le NIF ou tout autre numéro en cas de besoin, et dont leur pertinence doit être raisonnablement connue de TDX ou à tout le moins de l'informer par tout moyen des difficultés susceptibles d'apparaître lors de l'accomplissement desdites Prestations de services.

Sur la base de l'autorisation accordée à TDX de présenter une déclaration électronique aux Autorités douanières, TDX doit conserver les enregistrements, documents (originaux) et dossiers relatifs à chaque déclaration, conformément aux lois applicables.

- TDX doit se conformer à toutes les lois, ordonnances ou règlements applicables à la représentation en douane telle que décrite dans les présentes Conditions générales.
- TDX fournira tous les efforts nécessaires en vue d'accomplir les Prestations de services de dédouanement et agira avec diligence. TDX informera le Client, dans les plus brefs délais et par tout moyen, de toute difficulté rencontrée dans le cadre de l'exécution des opérations de dédouanement.

7.3 Inspection des Colis

Le Client reconnaît et accepte par les présentes que toute autorité gouvernementale, y compris les Autorités douanières est autorisée à ouvrir et à inspecter à tout moment les Colis qui lui sont confiés.

TDX n'est pas tenue de vérifier le contenu de chaque Colis. Le Client reconnaît et accepte également que TDX pourra, sans qu'il soit nécessaire de l'en informer préalablement, ouvrir et inspecter tout Colis en vertu des lois et réglementations applicables, notamment pour des raisons de sûreté, de sécurité, de contrôle douanier ou pour tout autre raison d'ordre réglementaire ou législatif.

8 Paiement

8.1 Prix

- Les commandes passées en ligne sont des commandes avec obligation de paiement comptant au moment de la commande, pour la totalité du Prix.
Le paiement des commandes passées autrement que par internet peut s'opérer comptant au moment de la commande ou, avec accord préalable écrit de TDX, de manière différée avec versement d'un acompte au jour de la passation de la commande et règlement comptant du solde dans le délai convenu entre les Parties. En cas de paiement différé, constitue un paiement au sens du présent article le règlement du Prix total à l'échéance convenue. En cas de non-paiement du solde restant dû selon les modalités convenues, le versement de cet acompte par le Client sera acquis de plein droit à TDX et ne pourra donner lieu, pour une quelconque raison que ce soit sauf cas de force majeure, à un quelconque remboursement. En acceptant les présentes Conditions générales, le Client s'engage à payer toutes les sommes dues, quels que soient le lieu d'exécution et le support utilisé pour l'exécution des Prestations en douane, et ce, indépendamment de toute substitution de TDX par un tiers de son choix. Le paiement du Prix effectué par le Client est considéré comme définitif qu'après encaissement de la totalité des sommes dues par TDX.
- Tous les Prix s'entendent hors taxes pour les Clients professionnels et toutes charges comprises (en ce inclus toutes taxes applicables) pour les Clients consommateurs et non-professionnels. Les Prix sont exprimés en euros (€), en francs suisses (CHF) ou en livres sterling (GBP). Pour les devises étrangères susmentionnées autres que l'euro (€), le taux de change applicable est celui déterminé, au jour de l'exigibilité, par référence au cours publié par la Banque de France. Les Prix ne tiennent pas compte des frais de port/retour, qui ne relèvent pas des présentes Conditions générales.
- En contrepartie des Prestations de services commandées, le calcul du Prix dû par le Client dépend notamment, sans s'y limiter, des flux de Colis concernés, de la nature et du degré de complexité des Prestations de services rendues, de l'Incoterm utilisé, du volume de dossiers confiés par le Donneur d'ordre ou l'Exportateur/Expéditeur, du délai d'exécution des Prestations et des conditions tarifaires des substitués de TDX.
- D'une manière générale, le Prix comprend : (1) Dette douanière ; (2) Avance de fonds (sur droits de douane) ; (3) Frais administratifs et de gestion ; (4) Prestation de services.
Etant rappelé que tout Client peut avoir à payer des droits de douane à l'importation ou à l'exportation, des taxes (TVA) et des prélèvements (droits d'accises, droits antidumping, autres), ci-après dénommés « Dette douanière ». Le calcul de la Dette douanière à régler dépend de plusieurs facteurs, notamment, mais sans limitation, de la valeur des Marchandises, du tarif douanier applicable, de l'origine des Marchandises, de l'Incoterm, du taux de change des devises étrangères. Le montant de la Dette douanière est calculé conformément aux règles applicables en la matière.
Etant également rappelé que le montant des frais administratifs et de gestion correspondant au recouvrement de la Dette douanière est basé sur un pourcentage des fonds avancés par TDX auprès des Autorités douanières compétentes.
Etant enfin rappelé que la Prestation de services correspond à la rémunération forfaitaire de TDX pour l'accomplissement des Prestations fournies.

- Aucun(e) remise, ristourne, rabais, escompte ou remboursement sur le Prix ne sera accordé(e) par TDX ou par son substitué au Client.

8.2 Modification du Prix (stipulation particulière réservée aux Clients professionnels)

Sous réserve du respect des stipulations visées au point 4.2, TDX se réserve le droit de modifier à tout moment le Prix, notamment le montant des frais administratifs et de gestion et de la Prestation de services. TDX s'engage à appliquer le Prix en vigueur au moment des opérations douanières, tel que communiqué au Client préalablement à la passation de sa commande.

8.3 Conditions de paiement

8.3.1 Délai de paiement

Les délais de paiement varient notamment en fonction des flux de Colis concernés et de la nature et du degré de complexité des Prestations rendues par TDX. Sauf accord contraire écrit de TDX, le montant total dû à TDX doit être réglé comme suit :

- Pour toute commande passée en ligne : comptant ;
- Dans tous les autres cas : selon l'offre, le devis, le bon de commande ou tout autre document écrit établi par TDX.

Stipulation particulière pour les Clients professionnels : En l'absence de mention de délai contractuel spécifique par TDX, le délai de paiement maximum est de trente (30) jours à compter de l'exécution de la Prestation.

8.3.2 Moyens de paiement

- Pour toute commande passée en ligne, le paiement dû à TDX sera effectué en ligne, via un système de paiement sécurisé, par carte bancaire ou par virement bancaire.
Pour toute commande passée autrement que par internet, le paiement dû à TDX sera effectué au moyen de l'un des moyens de paiement suivants : par carte bancaire via un terminal de paiement électronique (TPE), par virement bancaire ou en espèces.
- Dans tous les cas, lorsque le paiement est effectué par carte bancaire, le montant dû à TDX est immédiatement débité. Le paiement par virement bancaire doit nécessairement contenir le numéro de facture. Les frais de virement bancaire imposés par la banque du Client sont à la charge du Client. Sauf accord écrit de TDX, le paiement par virement bancaire peut entraîner une majoration du délai d'exécution des Prestations.
- Une fois le paiement effectué, le Client reçoit de TDX une facture papier ou électronique. Pour toute commande passée en ligne, une preuve de paiement est adressée au Client, que ce dernier peut télécharger.

8.3.3 Défaut de paiement, retard de paiement, paiement partiel

- Si les Prix dus par le Client en vertu des présentes ne sont pas réglés dans le délai imparti ou ne sont pas entièrement payés à la date d'échéance indiquée dans les présentes Conditions générales ou sur l'offre, le devis, le bon de commande ou tout autre document écrit par TDX, TDX se réserve le droit de conserver le montant déjà réglé à titre d'indemnité, de retourner, stocker ou détruire le Colis en cas de non-livraison et de résilier, de plein droit et sans préavis, tout contrat soumis aux présentes Conditions générales par tout moyen écrit, nonobstant le droit pour TDX de demander indemnisation du préjudice subi.
- Stipulation particulière réservée aux Clients professionnels : Toute somme, y compris l'acompte, non payée à sa date d'exigibilité entraîne de plein droit, sans qu'aucun rappel soit nécessaire et dès le jour suivant la date de règlement portée sur la facture, le paiement de pénalités d'un montant égal à trois (3) fois le taux de l'intérêt légal ainsi que d'une indemnité forfaitaire de quarante (40) euros due au titre des frais de recouvrement.
- Aucun frais supplémentaire ne sera facturé au Client.

9 Responsabilité

9.1 Responsabilité du Client

Le Client déclare faire son affaire personnelle des éventuelles contestations ou réclamations des autorités douanières compétentes, de toute autre administration, de ses clients ou de tous tiers, sauf en cas de faute personnelle et intentionnelle prouvée commise par le Mandataire.

9.2 Responsabilité de TDX

TDX fera tout son possible pour fournir les Prestations de services. TDX est responsable de ses fautes personnelles dans le cadre ou en relation avec l'exécution des Prestations soumises aux présentes Conditions.

Étant donné que TDX ne fournit que des services de dédouanement, TDX n'est pas responsable du retard, de la perte, de l'avarie ou du dommage causé à un Colis, y compris si ce retard, cette perte, cette avarie ou ce dommage résulte du fait que le Colis ne répond pas aux exigences énoncées dans les Conditions générales de vente du transporteur, d'un cas de force majeure, du contenu du Colis, de son étiquetage ou de son emballage. TDX n'est pas non plus responsable d'un dommage consécutif ou résultant du retard, de la perte, de l'avarie ou du dommage causé à un Colis ou lié à ceux-ci (y compris, sans limitation, les frais de carburant, de fax, de messagerie et de téléphone).

Toute plainte concernant l'Expédition doit être soumise à l'Exportateur/Expéditeur ou au Donneur d'ordre de TDX.

9.3 Responsabilité de TDX (stipulation particulière réservée aux Clients professionnels)

TDX fera tout son possible pour fournir les Prestations de services. TDX est responsable de ses fautes personnelles dans le cadre ou en lien avec l'exécution des Prestations soumises aux présentes Conditions, sauf en cas de négligence légère ou d'omission involontaire de la part de TDX.

Étant donné que TDX ne fournit que des services de dédouanement, TDX n'est pas responsable du retard, de la perte, de l'avarie ou du dommage causé à un Colis, y compris si ce retard, cette perte, cette avarie ou ce dommage résulte du fait que le Colis ne répond pas aux exigences énoncées dans les Conditions générales de vente du transporteur, d'un cas de force majeure, du contenu du Colis, de son étiquetage ou de son emballage. TDX n'est pas non plus responsable d'un dommage consécutif ou résultant du retard, de la perte, de l'avarie ou du dommage causé à un Colis ou lié à ceux-ci (y compris, sans limitation, les frais de carburant, de fax, de messagerie et de téléphone).

Toute plainte concernant l'Expédition doit être soumise à l'Exportateur/Expéditeur ou au Donneur d'ordre de TDX.

9.4 Exonération de responsabilité

La responsabilité de TDX ne peut pas être engagée envers le Client ou tout autre tiers en cas de non-exécution totale ou partielle, de mauvaise exécution ou d'exécution tardive de ses obligations (« Manquement ») relevant des présentes Conditions générales, qui est due soit au fait de tiers en ce inclus les Donneurs d'ordre, soit au fait du Client, soit d'un cas de force majeure, soit d'un cas fortuit. Ce Manquement ne sera pas considéré comme une violation des présentes Conditions générales.

En particulier :

- TDX n'est pas responsable de tout Manquement dans l'hypothèse d'une force majeure, y compris, mais sans s'y limiter, catastrophes, incendies, inondations, épidémies et pandémies, vols ou destructions de matériels servant à l'exécution des Prestations de services, indisponibilité du réseau informatique ou coupure d'électricité pendant trois (3) jours consécutifs, arrêt des serveurs, grève interne ou externe, défaillance ou panne interne ou externe, et d'une manière générale des aléas sanitaires ou climatiques exceptionnels indépendants de la volonté de TDX ou tout autre événement défini comme tel dans le code civil français et/ou retenu par la jurisprudence de la Cour de cassation.
- TDX n'est pas responsable des actes ou omissions des Autorités douanières, ni de toute autre autorité. Le Client n'a pas droit à un remboursement du Prix, notamment des droits, taxes et prélèvements à l'importation, à l'exportation et/ou à une quelconque indemnité en cas de saisie, perte ou détérioration des Marchandises par les Autorités douanières ou de toute autre autorité.
- TDX ne supporte pas les conséquences résultant de la négligence du Client, notamment, mais sans limitation, celles de la non-fourniture ou de la fourniture tardive par le Client des informations, données et/ou documents nécessaires aux opérations de dédouanement. En outre, TDX n'est pas responsable de la véracité, de la qualité et de l'exactitude des informations, données et/ou documents fournis par le Client ou son Donneur d'ordre, lequel garantit TDX des conséquences financières résultant de son manquement et du blocage ou de la saisie de ses Marchandises par les Autorités douanières compétentes ou toute autre autorité.
- TDX n'est en aucune manière tenue de rembourser les droits de douane à l'importation ou à l'exportation, les taxes, les prélèvements, les frais tels que les frais administratifs et de gestion et de manière générale, tous les coûts liés aux opérations de dédouanement, fiscales, sanitaires et/ou toutes autres opérations en lien ou dans le cadre des présentes Conditions générales.
- TDX n'est aucunement responsable en cas d'une cyberattaque ou d'une tentative de cyberattaque quelle qu'en soit la source, y compris si celle-ci émane de ses substitués, quel que soit le préjudice (direct ou indirect) causé à son Client et ce malgré toutes précautions que TDX auraient prises.
- TDX décline aussi toute responsabilité pour tous préjudices immatériels. Elle décline également toute responsabilité pour tous dommages, virus ou intrusions frauduleuses d'un tiers qui pourraient affecter l'équipement informatique ou tout autre matériel lors de l'accès par le Client ou tout autre tiers à la plateforme de paiement en ligne mise à disposition du Client ou au site internet de TDX, de son utilisation ou de sa navigation.
TDX ne peut pas non plus être tenue responsable de tous dommages résultant du téléchargement de tout contenu, en ce inclus des données, textes, images ou fichiers à partir de la plateforme de paiement en ligne mise à disposition du Client ou du site internet de TDX, ni des imprécisions, inexactitudes, omissions ou modifications contenues sur ladite plateforme ou son site internet.
- TDX n'est pas responsable du manquement de l'Expéditeur, de l'Exportateur, du Donneur d'ordre ou de tout autre tiers de se conformer aux mesures de Protection des données telles que spécifiées ci-après dans les présentes.

9.5 Exclusion et limitation de responsabilité (stipulation particulière réservée aux Clients professionnels)

La responsabilité maximale de TDX envers le Client est limitée, pour les pertes ou dommages prouvés et directs résultant des Prestations de services fournies par TDX au titre des présentes Conditions générales, quelle qu'en soit la cause, à 150,00 € par événement et à un maximum de 50000,00 € par année contractuelle.

TDX n'est pas responsable des pertes ou dommages indirects ou imprévisibles résultant des présentes Conditions générales ou liés à celles-ci (y compris, sans limitation, la perte de profits, la perte de données, documents ou informations, la perte ou la baisse du chiffre d'affaires du Client, la perturbation de l'activité économique du Client, les pénalités douanières sauf si elles sont du fait de TDX, l'atteinte à l'image ou à la réputation du Client, les frais de garde et de stationnement des Colis en attente de dédouanement ou de libération sur le territoire douanier concerné), même si TDX est avisée de la possibilité de tels dommages ou de telles pertes.

Les exclusions et limites de responsabilité des substitués librement choisis par TDX sont réputées identiques aux mêmes exclusions et limites d'indemnisation de TDX telles que susvisées, dès lors que celles-ci sont méconnues, inexistantes ou ne résultent pas de dispositions impératives.

10 Durée et résiliation

10.1 Durée

Sauf accord contraire entre les Parties, les présentes Conditions générales prennent effet à la date à laquelle le Client les accepte, pour une durée indéterminée. Chacune des Parties peut mettre fin à la relation contractuelle à tout moment par lettre recommandée avec accusé de réception, sous réserve de respecter :

- un préavis d'un (1) mois si la relation contractuelle est établie depuis moins de six (6) mois,
- un préavis de deux (2) mois si la relation contractuelle est établie depuis plus de six (6) mois et moins d'un (1) an,
- un préavis de trois (3) mois si la relation contractuelle est établie depuis plus d'un (1) an et moins de deux (2) ans,
- un préavis de quatre (4) mois si la relation contractuelle est établie depuis plus de deux (2) ans, auquel s'ajoute un préavis supplémentaire d'un (1) mois par année contractuelle complète, dans la limite de six (6) mois.

Pendant la période de préavis, les Parties s'engagent à continuer de respecter leurs engagements au titre des présentes Conditions générales.

10.2 Résiliation

En cas de manquement grave ou répété de l'une des Parties, l'autre Partie peut mettre fin immédiatement aux présentes Conditions générales, sans mise en demeure préalable et par tout moyen à sa convenance, sans préavis ni indemnité.

11 Droit de rétractation (stipulation particulière réservée aux Clients consommateurs et non-professionnels)

Compte tenu de la nature des services fournis, le Client ne bénéficie pas du droit de rétractation prévu à l'article L.221-28 du Code de la consommation français. Le contrat est donc définitivement conclu dès lors que le Client mandate TDX selon les modalités prévues dans les présentes Conditions générales.

12 Propriété intellectuelle

Tous les droits de propriété intellectuelle sur tout matériel, y compris les logiciels fournis par TDX et sur toute méthode de travail et tout processus utilisés par TDX dans le cadre ou en relation avec les présentes Conditions générales sont et demeureront la propriété exclusive de TDX. De plus, le contenu du site internet de TDX et de la plateforme de paiement en ligne mise à disposition du Client est et demeure sa propriété et celle de ses partenaires. Aucune stipulation des présentes Conditions générales ne constitue un accord ou une autorisation d'utiliser, d'exploiter ou de reproduire, totalement ou partiellement, les marques, matériels, méthodes et procédés ou tous autres droits de propriété intellectuelle de TDX, sauf avec l'accord écrit exprès de TDX qui peut le conditionner à une contrepartie financière. Le non-respect de cette interdiction constitue une contrefaçon pouvant engager la responsabilité civile et pénale du Client. Il en va de même s'agissant des droits de propriété intellectuelle des substitués de TDX.

13 Protection des données

Afin de procéder au traitement de la commande passée par le Client, d'exécuter les Prestations de services, et d'établir les factures pour recouvrer le Prix dû auprès du Client, TDX s'engage à traiter toutes les données personnelles concernant l'Expéditeur, l'Exportateur, l'Importateur et/ou le Destinataire (ci-après dénommés « les Personnes concernées ») provenant des Donneurs d'ordre ayant contracté avec TDX, du site internet de TDX ou de tout autre moyen de communication électronique dans le respect de la réglementation en vigueur applicable au traitement desdites données et notamment conformément à la loi française « Informatique et Libertés » n°78-17 du 6 janvier 1978 telle que modifiée, et à la réglementation européenne, en particulier le Règlement européen n°2016/679 entré en vigueur le 25 mai 2018.

Les données collectées et traitées sont les suivantes :

- Données d'identification des Personnes concernées (nom, prénom, adresse postale, adresse de livraison, numéro de téléphone, adresse de courrier électronique, numéro de télécopie, numéro EORI, numéro de TVA, NIF, raison sociale, etc.) ;
- Informations d'ordre économique et financier (factures correspondantes aux Marchandises qui font l'objet du dédouanement) ;
- Données de connexion (adresse IP).

TDX garantit que les informations personnelles des Personnes concernées seront traitées en toute sécurité et, s'engage en particulier à éviter qu'elles ne soient déformées, endommagées ou communiquées à des tiers non autorisés.

Les données à caractère personnel seront conservées aussi longtemps que nécessaire pour l'accomplissement des finalités pour lesquelles elles ont été traitées.

Les Personnes concernées acceptent que TDX communique, sur tout support, les données d'Envoi, y compris les données à caractère personnel les concernant à ses services internes compétents en tous lieux (siège social, établissements secondaires, succursales), à ses substitués notamment pour les besoins du contrat de prestations de services et de l'exécution, du traitement, de la gestion et du paiement de toute commande, aux autorités douanières compétentes si cela est nécessaire pour le dédouanement et à toute autre autorité si la loi l'exige. Les Personnes concernées consentent également à ce que TDX communique, sur tout type de support, lesdites données à Geopost SA (ayant son siège social sis à 26 rue Guynemer, FR-92130 ISSY LES MOULINEAUX, France), ainsi qu'à ses filiales et succursales. Les destinataires de ces données à caractère personnel s'engagent à traiter, enregistrer et utiliser ces données en toute sécurité et dans le respect des lois et règlements applicables en matière de protection des données et de la vie privée.

TDX pourra transférer, sur tout support, ces données à caractère personnel vers des pays situés en dehors de l'Union européenne (« UE ») et de l'Espace économique européen (« EEE »), les Personnes concernées acceptant expressément tout transfert de leurs données à caractère personnel vers ces pays. TDX garantit que ces transferts seront effectués en assurant un niveau de protection des données suffisant et approprié et conformément aux lois et règlements applicables.

Les Personnes concernées bénéficient d'un droit de portabilité, d'accès, de rectification, d'effacement, de limitation et d'opposition au traitement de leurs données à caractère personnel. Toute demande pour exercer ces droits doit comporter une copie de la pièce d'identité du demandeur et être envoyée par courrier électronique à l'adresse suivante : contact@tdx-customs.com ou par courrier postal à l'adresse suivante : TD Express Services, Z.I. 8 rue des Champs, FR-68220 Hésingue (France).

Les Personnes concernées ont également le droit de déposer une plainte auprès de l'Autorité française de protection des données personnelles, la « CNIL » (Commission nationale de l'informatique et des libertés).

14 Confidentialité

Les Parties s'engagent à maintenir strictement confidentiel l'ensemble des documents et des informations échangés dans le cadre ou à l'occasion de l'exécution des présentes Conditions générales, pendant toute leur durée d'exécution et pendant une période de cinq (5) ans à compter de la résiliation de celles-ci. Les Parties seront néanmoins dispensées de cette obligation si les autorités administratives et judiciaires commandent la communication desdits documents et informations. Cette dispense ne vaut que dans la mesure du strict nécessaire.

15 Délai de prescription (stipulation particulière réservée aux Clients professionnels)

Tout procès, litige, différend, plainte, réclamation, conflit ou autre action contre TDX ou l'un de ses substitués, fondé sur ou résultant de quelque manière que ce soit des présentes Conditions générales, se prescrira par un délai d'un (1) an à compter de la date à laquelle le service a été fourni ou aurait dû être fourni, conformément à l'article 2254 du Code civil français.

16 Droit applicable – Règlement des litiges

16.1 Droit applicable

Les présentes Conditions générales sont régies et interprétées conformément aux lois françaises, sans référence aux législations et réglementations internationales et européennes (exception étant faite pour la représentation en douane).

16.2 Règlement des litiges

16.2.1 Réclamations

Toute réclamation résultant des présentes Conditions générales ou liées à celles-ci doit être présentée par écrit à TDX (contact@tdx-customs.com) dans le délai autorisé par la Réglementation du pays ou a été déposé la déclaration en douane.

TDX ne sera pas tenue de donner suite à une quelconque réclamation si le Prix, dont notamment les droits, taxes et prélèvements à l'importation ou à l'exportation, ainsi que les frais administratifs et de gestion dus n'ont pas été payés par le Client dans le délai convenu et selon les modalités convenues.

16.2.2 Médiation (stipulation particulière réservée aux Clients consommateurs et non-professionnels)

Si le Client n'est pas satisfait de la réponse de TDX ou s'il n'a pas reçu de réponse deux (2) mois après la présentation de sa réclamation à TDX, le Client peut saisir le médiateur du groupe La Poste, soit directement, soit par l'intermédiaire d'un tiers (avocat, association de défense des droits des consommateurs, autre médiateur, etc.).

Le Médiateur du groupe La Poste est habilité à statuer sur toute plainte dont il est saisi en vertu de la présente clause. La procédure de médiation est gratuite.

Le Médiateur du groupe La Poste émettra un avis motivé dans un délai de deux (2) mois à compter de la date d'enregistrement de la saisine de la plainte, et cet avis sera traité comme une recommandation pour les Parties. Ce délai peut être prolongé si les documents produits sont insuffisants et des instructions supplémentaires sont nécessaires.

La saisine du Médiateur suspend la prescription légale à compter de la date d'ouverture de l'affaire, notifiée par une lettre envoyée aux Parties qui en accusent réception. Le délai de prescription reprend à la date à laquelle le Médiateur rend son avis.

Les plaintes peuvent être envoyées à Médiateur du groupe La Poste, 9 Rue du Colonel Pierre Avia, FR-75015 Paris ou sur <https://mediateur.groupelaposte.com/>.

16.2.3 Juridiction compétente (stipulation particulière réservée aux Clients consommateurs et non-professionnels)

Tout litige, différend, plainte, réclamation ou conflit (« litige ») entre les parties résultant des présentes conditions générales ou s'y rapportant, qui n'a pas été résolu à l'amiable comme indiqué dans les présentes, sera soumis à la compétence des tribunaux du domicile ou du siège du défendeur ou des tribunaux du lieu d'exécution des prestations de services fournies.

16.2.4 Règlement amiable – Clause attributive de compétence (stipulation particulière réservée aux Clients professionnels)

Tout litige, différend, plainte, réclamation ou conflit (« litige ») entre les parties résultant des présentes conditions générales ou s'y rapportant ou résultant du non-respect des présentes conditions générales doit, dans la mesure du possible, être réglé à l'amiable entre les parties dans un délai de trois (3) mois suivant la notification écrite du litige par une partie à l'autre partie. Les parties feront tout leur possible pour régler le litige.

Si le « litige » n'est pas réglé de manière amiable dans le délai susmentionné, les parties conviennent irrévocablement et inconditionnellement de soumettre le litige à la compétence exclusive des tribunaux de commerce de Paris et à leurs cours d'appel qui auront à en connaître et le régler. La présente clause s'applique même en cas d'appel en garantie, de pluralité de défendeurs, de demande incidente ou de référé.