

# TERMES ET CONDITIONS GÉNÉRALES D'ACHAT POUR LES DONNEURS D'ORDRE

Version mise à jour en 07 mars 2023

## 1. INFORMATION PRÉALABLE

### 1.1. Informations d'identification d'Ontruck

ONTRUCK, société par actions simplifiée inscrite au registre du commerce et des sociétés de PARIS sous le numéro 841 679 491 et dont le siège social est 66, avenue des Champs-Élysées à PARIS (75008) (ci-après : « Ontruck »).

### 1.2. Objet

Les présentes conditions générales (ci-après les « Conditions Générales » ou le « **Contrat** ») définissent les relations contractuelles unissant ONTRUCK et le Donneur d'Ordre lorsque ce dernier commande une Prestation de Transport à travers le site web [www.ontruck.com](http://www.ontruck.com) (le « **Site Web** ») et/ou l'application pour téléphones portables (l'« **App** » : le Site Web et l'App sont ci-après désignés, individuellement ou collectivement, comme étant la « **Plateforme** »).

Sont également applicables les «conditions générales d'utilisation», la «Politique de Confidentialité», et les informations relatives à l'utilisation des cookies émanant d'Ontruck, accessibles à partir du Site Web.

En cas de contradiction entre les présentes Conditions Générales et celles du Donneur d'Ordre, les présentes Conditions Générales prévaudront dans tous les cas.

## 2. DÉFINITIONS

Les définitions suivantes régiront les Termes et les Conditions :

« **Colis** » : un objet ou un ensemble matériel composé de plusieurs objets, quels qu'en soient le poids, les dimensions et le volume, constituant une charge unitaire identifiable lors de la remise au transport (bac, cage, caisse, cantine, carton, conteneur, enveloppe, fardeau, fût, paquet, palette cerclée ou filmée, sac, valise, etc.).

«**Destinataire**» : Personne physique ou morale à laquelle le Transporteur doit livrer la Marchandise dans le lieu de destination indiqué dans le Formulaire de Chargement.

« **Document de suivi** » : document établi conformément à l'article 11 de l'arrêté du 9 novembre 1999 relatif aux documents devant se trouver à bord des véhicules de transport routier de marchandises.

«**Donneur d'Ordre** » ou «**Client**» : Personne physique ou morale qui, dans le cadre de son activité professionnelle, commande une Prestation de Transport à travers la Plateforme d'Ontruck, dans les termes prévus dans le Formulaire de Chargement : le Donneur d'Ordre peut agir en qualité d'Expéditeur ou de Destinataire.

«**Envoi ou Livraison** » : Ensemble des Marchandises, emballages et supports de chargement, confié par le Donneur d'Ordre au Transporteur et devant être transporté dans le cadre de la Prestation de Transport.

«**Expéditeur**» : Personne physique ou morale qui, dans le cadre de son activité professionnelle, et pour le compte du Donneur d'Ordre, remet les Marchandises au Transporteur sur le lieu d'origine indiqué dans le Formulaire de Chargement.

« **Formulaire de Chargement** » : Document en ligne à remplir par le Donneur d'Ordre à travers la Plateforme, en vertu duquel une demande de Prestation de Transport est formulée : le Formulaire comprend, au moins, les informations suivantes : caractéristiques du chargement, l'adresse de ramassage (lieu d'origine), adresse de livraison (lieu de destination), poids du chargement, exigences spécifiques quant au véhicule à utiliser, tranche horaire de ramassage et de livraison du chargement et toutes autres exigences particulières à satisfaire dans le cadre de la Prestation de de Transport concernée.

«**Formulaire d'inscription de l'Utilisateur**» : Formulaire en ligne à remplir par le Donneur d'Ordre pour son inscription en tant qu'Utilisateur de la Plateforme : il est entendu que l'ensemble des documents justificatifs demandés par Ontruck lors de l'inscription font partie intégrante du Formulaire d'inscription de l'Utilisateur.

«**Lettre de Voiture** » : Document sur lequel figurent toutes les conditions de réalisation de la Prestation de Transport élaborée conformément au Titre II de l'arrêté du 9 novembre 1999 relatif aux documents devant se trouver à bord des véhicules de transport routier de marchandises.

«**Marchandise(s)**» : Tout bien meuble qui fait l'objet de la Prestation de Transport.

«**Prestation de Transport**» : La prestation de transport que le Donneur d'Ordre commande via la Plateforme à un Transporteur en vue de l'enlèvement, du transport et de la livraison au Destinataire de la Marchandise : cette prestation peut consister en :

- Un Envoi simple: Transport de Marchandises pour un même destinataire d'un lieu de chargement unique vers un lieu de déchargement unique.
- Des Envois multiples : Transport de marchandises à partir (i) d'un seul lieu d'origine vers plusieurs destinations et/ou (ii) vers un seul lieu de destination à partir de plusieurs lieux d'origine.

«**Prix final**» : Montant à verser par le Donneur d'Ordre correspondant à la Prestation de Transport, découlant du rajout au Prix Initial de l'ensemble des frais et suppléments pouvant s'y ajouter pendant l'exécution de la Prestation de Transport conformément aux présentes Conditions Générales et selon les tarifs et conditions d'Ontruck alors en vigueur.

«**Prix initial**» : Montant à verser par le Donneur d'Ordre, conformément aux tarifs d'Ontruck en vigueur qui sont communiqués au Donneur d'Ordre au moment où il remplit le Formulaire de Chargement correspondant à une Prestation de Transport donnée : ces tarifs sont acceptés par le Donneur d'Ordre lorsqu'il remplit le Formulaire de Chargement mentionné ci-avant.

«**Transporteur**» : Personne physique ou morale qui, dans le cadre de son activité professionnelle, et avec ses moyens et équipements propres, s'engage à effectuer une Prestation de Transport identifiée dans le Formulaire de Chargement, conformément aux termes dudit Formulaire de Chargement et du présent Contrat.

«**Utilisateur**» : Transporteurs ou Donneurs d'Ordre dûment enregistrés sur la Plateforme.

### **3. CONDITION D'UTILISATEUR**

### **3.1. Enregistrement**

Pour commander une Prestation de Transport à travers la Plateforme, il est indispensable que le Donneur d'Ordre ait obtenu la qualité « d'Utilisateur enregistré ». Il doit, pour cela, formaliser son enregistrement dans les conditions précisées par Ontruck au moment de la demande d'enregistrement sur le Site Web et/ou sur l'App et conformément aux présentes Conditions Générales et à la réglementation applicable.

Afin de finaliser son inscription, le Donneur d'Ordre devra (i) remplir le Formulaire d'Inscription d'Utilisateur à travers le Site Web et (ii) remettre à Ontruck l'ensemble des documents exigés.

Chaque fois que le Donneur d'Ordre souhaitera commander une Prestation de Transport, le Donneur d'Ordre devra préalablement déclarer avoir pris connaissance des conditions générales alors en vigueur, les avoir approuvées et acceptées (y compris les tarifs et les coûts applicables).

### **3.2. Inscription et désinscription**

Ontruck se réserve le droit discrétionnaire de refuser l'inscription d'un Donneur d'Ordre lorsque les critères et conditions définis par les présentes Conditions Générales et/ou la réglementation en vigueur ne sont pas remplis :

Ontruck se réserve notamment, le droit de refuser les demandes d'inscription qui sont faites de manière frauduleuse ou en violation de la loi, des règlements ou des droits d'un tiers.

Ontruck pourra exclure de la Plateforme tout Donneur d'Ordre qui ne respecterait pas les présentes Conditions Générales, qui agirait d'une manière démontrant clairement qu'il n'a pas l'intention ou la capacité de les respecter ou qui n'a pas fourni à Ontruck les documents qu'elle exige.

Dans tous les cas, Ontruck pourra, sans notification préalable, exclure de la Plateforme tout Donneur d'Ordre qui, sur une période de trois (3) mois, n'aura commandé aucune Prestation de Transport.

### **3.3. Nom d'Utilisateur et Mot de passe**

Une fois enregistré auprès d'Ontruck, l'Utilisateur disposera d'un identifiant et d'un mot de passe qui lui permettront d'accéder à la Plateforme.

L'utilisateur sera responsable de l'utilisation qui pourra être faite de son identifiant et/ou de son mot de passe et supportera l'ensemble des conséquences dommageables pouvant résulter de leur utilisation non autorisée ainsi que de leur cession, révélation ou perte. Le nom d'Utilisateur et le mot de passe seront donc personnels.

### **3.4. Obligations en tant qu'Utilisateur**

Le Donneur d'Ordre, en qualité d'Utilisateur, s'engage à faire de la Plateforme un usage approprié et s'interdit notamment de:

- Usurper l'identité d'une tierce personne, de fournir des informations fausses ou relatives à une tierce personne lors de son enregistrement ou dans son profil d'Utilisateur.
- Essayer d'accéder et, s'il y a lieu, utiliser le compte d'un autre Utilisateur et/ou d'en modifier le contenu.

- Recueillir, d'une quelconque façon, des informations relatives à un autre Utilisateur sans son consentement.
- Publier, faire figurer dans une annonce, télécharger ou transférer des éléments qui ne satisfont pas aux exigences du présent Contrat.
- Réaliser un acte quelconque qui pourrait porter préjudice, que ce soit directement ou indirectement, à Ontruck ou à un autre Utilisateur.
- Supprimer, contourner ou altérer les mesures de sécurité mises en place par Ontruck.
- Diffuser des virus ou d'autres technologies pouvant porter préjudice à Ontruck et/ou aux autres Utilisateurs.
- Mener des activités illicites, illégales ou contraires aux bonnes mœurs et à l'ordre public.

En outre, l'Utilisateur devra fournir un numéro de téléphone afin qu'Ontruck puisse se mettre en contact avec lui en cas de besoin.

#### **4. CADRE DE LA PRESTATION DE SERVICE DE TRANSPORT**

##### **4.1. Ontruck : Commissionnaire de Transport**

Ontruck agit en qualité d'intermédiaire entre le Donneur d'Ordre et le Transporteur en vue de l'exécution par le Transporteur de la Prestation de Transport commandée par le Donneur d'Ordre.

Ontruck met ainsi en relation via la Plateforme, après qu'ils se sont dûment enregistrés en qualité d'Utilisateurs, le Donneur d'Ordre et le Transporteur.

Le Donneur d'Ordre déclare savoir et accepter (i) qu'Ontruck ne connaît pas les marchandises qui composent l'Envoi, (ii) qu'Ontruck ne sera jamais en possession de celles-ci et, (iii) en général, que la responsabilité d'Ontruck sera limitée à ce qui figure dans le présent Contrat.

En outre, le Donneur d'Ordre autorise expressément Ontruck, de manière générale et discrétionnaire, à recourir, pour l'exécution de la Prestation de Transport, à tout tiers, personnes physiques ou morales, se trouvant légalement et réglementairement habilités à réaliser la Prestation de Transport routier.

Dans tous les cas, le Donneur d'Ordre déclare savoir que, pour une meilleure optimisation du Service souscrit, Ontruck peut stocker les marchandises dans ses propres entrepôts ou dans les entrepôts de ses Transporteurs. Par conséquent, en acceptant ces T&Cs, le Donneur d'Ordre autorise expressément Ontruck à stocker les marchandises à transporter sans avoir besoin de communication supplémentaire pour les exécuter.

##### **4.2. Procédure pour l'exécution de la Prestation de Transport**

La procédure pour l'achat et l'exécution de la Prestation de Transport suppose que (i) le Donneur d'Ordre remplisse le Formulaire de Chargement, (ii) que le Transporteur accepte de réaliser la Prestation de Transport et (iii) que le Transporteur exécute la Prestation de Transport.

Dans tous les cas, l'utilisation de la Plateforme ainsi que l'achat et l'exécution de la Prestation de Transport sont régis par les dispositions du présent Contrat que le Donneur d'Ordre s'engage à respecter en l'ensemble de ses dispositions.

###### **4.2.1. Formulaire de Chargement**

La procédure est initiée lorsque le Donneur d'Ordre commande une Prestation de Transport, en remplissant le Formulaire de Chargement correspondant à travers la Plateforme Site Web, incluant toutes les caractéristiques précises de l'Envoi concerné et notamment :

- 1° La nature et l'objet de la Prestation de Transport à organiser ;
- 2° Les modalités particulières d'exécution ;
- 3° L'adresse, la date et, si nécessaire, l'heure de la mise à disposition de la Marchandise et de sa livraison ;
- 4° Le nom de l'Expéditeur ainsi que celui du Destinataire ;
- 5° Le nombre de Colis et/ou le poids brut, les dimensions si nécessaire, et la nature très exacte des Marchandises;
- 6° La dangerosité éventuelle de celles-ci;
- 7° Les prestations accessoires demandées; et
- 8° Toute autre instruction spécifique.

En remplissant le Formulaire de Chargement (que ce soit à travers la Plateforme ou par tout autre procédé mis à la disposition du Donneur d'Ordre par Ontruck), le Donneur d'Ordre accepte expressément :

- Le contenu des présentes Conditions Générales, qu'il déclare avoir lues, comprises et acceptées,
- Les obligations lui incombant au titre du Contrat,
- Les conditions, caractéristiques et spécifications de l'Envoi.
- Le Prix Initial à verser (y compris les tarifs supplémentaires applicables, s'il y a lieu).

Il est rappelé que le Donneur d'Ordre supportera seul les conséquences résultant de déclarations ou de documents faux, erronés, incomplets, inadaptés ou remis tardivement au commissionnaire.

En tout état de cause, il est précisé que, si le Donneur d'Ordre effectue une demande de Prestation de Transport par un autre moyen que le Site Web (par téléphone, par email ou tout autre moyen permettant de laisser une trace faisant foi), cette Prestation de Transport sera soumise aux présentes Conditions Générales, dans leur version alors en vigueur que le Donneur d'Ordre aura acceptés lors de son inscription en tant qu'Utilisateur et qui, en outre, sont accessibles en ligne.

Si Ontruck donne la possibilité de sélectionner des itinéraires récurrents (à savoir, si elle permet au Donneur d'Ordre de commander une Prestation de Transport appelée à se renouveler plusieurs fois à intervalles réguliers ou non), les Conditions Générales alors en vigueur seront applicables au Donneur d'Ordre.

#### **4.2.2. Acceptation par le Transporteur**

Une fois qu'Ontruck a accepté la publication de la demande de Prestation de Transport sur la Plateforme, les informations concernant cette Prestation sont publiées et elles seront visibles par l'ensemble des Transporteurs de la zone.

Toutefois, Ontruck pourra, dans le but de satisfaire les besoins spécifiques du Donneur d'Ordre, proposer l'Envoi à certains Transporteurs directement (par téléphone ou par courrier électronique, entre autres) avant leur publication sur la Plateforme.

Si la demande de Prestation de Transport a été publiée sur la Plateforme, l'exécution de la Prestation de Transport sera assignée au premier Transporteur qui l'aura acceptée et qui est en mesure de satisfaire aux conditions de l'Envoi, telles qu'elles sont définies dans le Formulaire de Chargement et par la réglementation applicable

Le Transporteur se réserve le droit d'accepter ou de refuser de sa propre initiative toute Prestation de Transport.

Par conséquent, Ontruck ne garantit pas qu'un Transporteur acceptera la demande de Prestation de Transport émise par un Donneur d'Ordre.

Si celle-ci n'est pas acceptée, Ontruck notifiera au Donneur d'Ordre le manque de disponibilité des Transporteurs sans qu'Ontruck (i) ne soit redevable à quelque titre que ce soit d'une quelconque somme d'argent à l'égard du Donneur d'Ordre (ii) ni n'encourt une quelconque responsabilité en relation avec l'Envoi, objet de la demande de Prestation de Transport.

#### **4.2.3. Exécution du Service de Transport**

##### ***Obligations du Donneur d'Ordre***

À titre indicatif, mais sans limitation, les principales obligations du Donneur d'Ordre, au regard de la Prestation de Transport sont:

- **Remplir le Formulaire de Chargement :** Le Donneur d'Ordre doit remplir le Formulaire de Chargement, y compris toute les informations et les instructions nécessaires à l'exécution de la Prestation de Transport.

Il a, en outre, l'obligation de signaler, s'il y a lieu, que la Prestation de Transport doit être réalisée au moyen de véhicules aménagés spécifiquement afin de contrôler la température, l'humidité de l'air ou d'autres conditions environnementales et de donner toutes autres instructions spécifiques nécessaire à la bonne exécution de la Prestation de Transport : le Donneur d'Ordre assumera seul les conséquence de l'absence, de l'insuffisance, de l'inexactitude ou de l'irrégularité de ces informations.

Dans tous les cas, le Donneur d'Ordre déclare savoir parfaitement qu'Ontruck ne dispose pas de véhicules à température contrôlée et s'engage à ne faire transporter que des marchandises qui ne requièrent pas de transport dans ces conditions.

- **Signature et remise des documents sur le lieu d'origine :** Le Donneur d'Ordre devra mettre à la disposition du Transporteur et d'Ontruck les documents de transport nécessaires à la réalisation de la Prestation de Transport, ainsi que tous ceux concernant les démarches à suivre, avant de procéder à la livraison au point de destination. Une fois la Marchandise collectée par le Transporteur sur le lieu d'origine, le Donneur d'Ordre ou l'Expéditeur, s'il y a lieu, signeront immédiatement et remettront une copie papier des documents de transport (lettre de voiture, bon de livraison et tout autre document) au Transporteur : la remise de ces documents vaudra remise de la marchandise au sens du Contrat.

Le Client s'engage, dans tous les cas, à utiliser les moyens mis à sa disposition par Ontruck pour la fourniture du Service (tels que la Plateforme ou l'impression d'étiquettes).

- *Réaliser des prestations de chargement, déchargement, arrimage et désarrimage* : le chargement sur le véhicule du Transporteur, dans le lieu d'origine, ainsi que le déchargement ou désarrimage sur le lieu de destination, sont également de la responsabilité du Donneur d'Ordre, qui assumera toute responsabilité découlant des dommages pouvant survenir à l'occasion de ces opérations. Le Transporteur sera responsable du chargement et du déchargement, uniquement et exclusivement, si le Donneur d'Ordre, dans le Formulaire de Chargement, a indiqué que le chargement et/ou le déchargement seraient effectués par une personne et/ou une entité autre que le Donneur d'Ordre (ou l'Expéditeur ou Destinataire, s'il y a lieu). Dans ce cas, ce sera le Transporteur qui assumera la responsabilité de l'exécution du chargement et/ou du déchargement et/ou de l'arrimage et/ou du désarrimage.

Dans tous les cas, le Donneur d'Ordre a l'obligation de mettre à la disposition du Transporteur les marchandises qui font partie de l'Envoi, dans le lieu et délais qui figurent dans le Formulaire de Chargement, en assumant toute responsabilité découlant du non-respect de cette obligation.

- *Conditionnement et identification des marchandises* : Le Donneur d'Ordre est responsable du bon emballage, emballage et/ou palettisation de la marchandise qui constitue l'Envoi : il devra la conditionner d'une manière adéquate et adaptée à son transport, afin qu'elle puisse supporter, sans dégâts, son transport dans des conditions normales et qu'elle ne constitue pas un danger pour le Transporteur, son personnel, les autres marchandises et /ou les tiers.

En complément à ce qui précède, chacun des Colis qui composent chaque Envoi devra être clairement identifié et comporter les indications nécessaires à cette fin : ces informations devront coïncider avec la description consignée dans les Documents de Transport correspondants, le Donneur d'Ordre devant répondre de tout dommage (à la fois matériel et humain) et des frais occasionnés par des défauts d'emballage.

- *Remise de l'Envoi à l'origine et acceptation à destination* : Le Donneur d'Ordre doit s'assurer de la remise réelle de l'Envoi au Transporteur par l'Expéditeur sur le lieu d'origine, ainsi que de l'acceptation et de la réception de l'Envoi par le Destinataire sur le lieu de destination.

Par conséquent, si la Prestation de Transport n'est pas exécutée, soit parce que l'Expéditeur ou le Destinataire ne se trouvaient pas à l'adresse indiquée dans le Formulaire de Chargement, soit que la marchandise n'a pas été réceptionnée dans les conditions fixées dans le présent Contrat, du fait du refus de signer les documents de transport correspondants ou du fait que l'Expéditeur ou le Destinataire ne disposaient pas de l'équipement technique ou de l'équipe humaine nécessaire au chargement, à la manipulation et/ou au déchargement de la marchandise, le Donneur d'Ordre assumera seul les frais résultant de la non-exécution de la Prestation de Transport et, le cas échéant, indemniser le Transporteur et Ontruck du préjudice qui en aura résulté.

- *Inspection du véhicule* : Le Donneur d'Ordre fera une inspection du véhicule affecté à la réalisation de la Prestation. Il acceptera ou refusera le Transporteur en considération de

l'environnement et de l'espace dans lequel la marchandise est appelée à voyager et prendra en compte à cet égard notamment les éléments suivants : : propreté, odeur, présence d'infiltrations ou d'humidité, saleté ou autres conditions qui ne seraient pas satisfaisantes. Si un véhicule, une remorque ou tout autre équipement mis à la disposition du Donneur d'Ordre n'était pas acceptable, il est de l'obligation du Donneur d'Ordre de ne pas procéder au chargement de la Marchandise. Dans ce cas, le Donneur d'Ordre (ou l'Expéditeur, s'il y a lieu) devra le notifier immédiatement à Ontruck et demander une solution alternative. Le chargement de la Marchandise dans le véhicule vaut donc acceptation par le Donneur d'Ordre des moyens techniques et matériels affectés à la réalisation de la Prestation de Transport.

Dans tous les cas, le Donneur d'Ordre pourra poser, à tout moment, des questions concernant le Formulaire de Chargement ou la Prestation de Transport elle-même, à travers l'équipe « Customer Care » d'Ontruck, sous plusieurs formes (par téléphone, courrier électronique, etc.).

### ***Obligations du Transporteur***

Il est précisé, à titre indicatif et non-exhaustif, que les principales obligations du Transporteur dans le cadre de l'exécution de la Prestation de de Transport sont :

- *Mise à disposition du véhicule* : Le Transporteur devra mettre à la disposition du Donneur d'Ordre le véhicule sur le lieu de chargement et au moment indiqués sur le Formulaire de Chargement.
- *Chargement et déchargement* : Si cela est expressément spécifié sur le Formulaire de Chargement, le chargement et/ou le déchargement des Marchandises dans le véhicule sera assuré par le Transporteur.
- *Signature et remise des documents sur le lieu d'origine* : Une fois la Marchandise collectée par le Transporteur sur le lieu d'origine, le Donneur d'Ordre ou l'Expéditeur, s'il y a lieu, signeront immédiatement et remettront une copie papier des Documents de Transport au Transporteur : la remise de ces documents vaudra remise de la marchandise dans les conditions convenues.
- *Livraison* : Le Transporteur devra livrer les marchandises au Donneur d'Ordre ou au Destinataire, s'il y a lieu, au lieu de destination mentionné dans le Formulaire de Chargement.
- *Signature et remise des documents sur le lieu de destination* : Une fois l'Envoi livré au Donneur d'Ordre ou au Destinataire, s'il y a lieu, ceux-ci signent la Lettre de Voiture et/ou le bon de livraison : la signature de la Lettre de Voiture et/ou du bon de livraison vaudra livraison de la Marchandise dans les conditions prévues.

## **5. DOCUMENTS DE TRANSPORT**

### **5.1. Lettre de Voiture**

#### **5.1.1. Émission et support**

Ontruck exigera une Lettre de Voiture pour chaque Prestation qui sera délivrée en quatre (4) exemplaires originaux papier à signer par l'Expéditeur, le Transporteur, le Destinataire et, s'il y a lieu, par Ontruck. Cependant, Ontruck pourra exiger à travers la Plateforme l'émission de la Lettre de Voiture au format numérique.

Le Donneur d'Ordre répondra des dommages découlant de l'inexactitude ou de l'insuffisance des informations qu'il doit faire figurer sur la Lettre de Voiture. Dans tous les cas, l'absence ou l'irrégularité des informations requises, dans la Lettre de Voiture n'entraînera pas l'inefficacité, l'inexistence ou la nullité du présent Contrat.

La Lettre de Voiture signée par les parties fait foi de la bonne réalisation de la Prestation de Transport, ainsi que de la réception de l'Envoi sauf preuve du contraire.

### **5.1.2. Contenu**

La Lettre de Voiture comprendra toutes les mentions exigées par la réglementation et, au moins, les informations suivantes : (i) le lieu et la date de son émission ; (ii) l'identification des intervenants et notamment le nom, l'adresse et le numéro SIRENE du Transporteur, le nom et l'adresse de l'Expéditeur, du Donneur d'Ordre et du Destinataire ; (iii) le lieu d'origine et de destination de la Marchandise ainsi que les dates de prise en charge et de livraison de la Marchandise ; (iv) la nature de la Marchandise, le nombre de colis et les signes et signaux d'identification ; (v) la quantité de la Marchandise, déterminée par son poids ou exprimée d'une autre manière ; (vi) le type d'emballage utilisé pour conditionner les envois ; (vii) le prix ; (viii) les instructions afin de respecter les formalités et les démarches administratives obligatoires liées à la Marchandise, et (ix) toute autre mention que les parties considèrent opportunes ou qui sont requises, en vertu de la réglementation applicable, compte tenu de la nature de la Marchandise.

### **5.2. Document de suivi**

Le Transporteur devra établir un Document de suivi devant comporter au minimum les mentions, constatées contradictoirement, suivantes :

- Mentions faisant l'objet d'une signature conjointe du conducteur et du remettant de la Marchandise:

1. Date et heure d'arrivée au lieu de chargement ;
2. Date et heure de départ du véhicule chargé libéré;
3. Heure d'arrivée au lieu de déchargement demandée par le remettant ou son représentant;

- Mentions faisant l'objet d'une signature conjointe du conducteur du véhicule et du Destinataire de la Marchandise:

1. Date et heure d'arrivée au lieu de déchargement ;
2. Date et heure du véhicule déchargé libéré.

### **5.3. Bon de livraison**

Ontruck exigera un Bon de Livraison pour chaque Prestation de Transport, qui sera délivré en quatre (4) exemplaires originaux papier à signer par l'Expéditeur, le Transporteur, le Destinataire et, s'il y a lieu, par Ontruck.

Cependant, Ontruck pourra exiger à travers la Plateforme la délivrance du Bon de Livraison au format numérique.

Le Donneur d'Ordre répondra des dommages découlant de l'inexactitude ou de l'insuffisance des informations qu'il doit mentionner sur le Bon de Livraison. Dans tous les cas, l'absence ou l'irrégularité de ces informations, dans le Bon de Livraison n'entraînera pas l'inefficacité, l'inexistence ou la nullité du présent Contrat.

En l'absence de Lettre de Voiture, le Bon de Livraison signé par les parties fera foi de la bonne réalisation de la Prestation de Transport ainsi que de la réception de l'Envoi, sauf preuve du contraire.

#### **5.4. Envoi et conservation des Documents de Transport**

Le Donneur d'Ordre s'engage à conserver sous format papier les originaux des Documents de Transport (Document de Suivi, Bon de Livraison ou Lettre de Voiture) et à les mettre à la disposition d'Ontruck dans un délai maximum de dix (10) jours francs à compter de la demande qui lui en sera faite et à ses frais.

Sans préjudice de ce qui précède, Ontruck est une entreprise qui mise sur la numérisation des procédures et des documents pour une plus grande efficacité et la préservation d'environnement. Par conséquent, Ontruck n'assurera le retour des originaux et, si pour un motif exceptionnel, il devait assurer le retour des originaux, Ontruck en répercuterait le coût au Donneur d'Ordre.

### **6. LE DONNEUR D'ORDRE ET LE SERVICE DE TRANSPORT**

#### **6.1. Déclarations et Garanties**

Dans le cadre du Contrat, le Donneur d'Ordre, en passant commande pour des Prestations de Transport, s'engage à respecter les obligations qu'il souscrit aux termes du Contrat et garantit l'exactitude des indications figurant dans le Formulaire de Chargement qu'il a renseigné : le Donneur d'Ordre garantit à Ontruck que :

- S'il est doté de la personnalité morale, qu'il est dûment représenté aux fins de la conclusion du Contrat par une personne habilitée,
- S'il est une personne physique, qu'il exerce en son nom propre ou en qualité d'autoentrepreneur une activité commerciale, libérale ou artisanale,

Dans tous les cas, Ontruck se réserve le droit d'exiger un document attestant de l'identité du Donneur d'Ordre et, s'il s'agit d'une personne morale, des pouvoirs de représentation dont est investi le représentant du Donneur d'Ordre.

Le Donneur d'Ordre sera tenu de fournir ces documents. A défaut, Ontruck se réserve le droit de désinscrire le Donneur d'Ordre.

- Il commande la Prestation de Transport dans le cadre de l'exercice de son activité commerciale, professionnelle ou en tant qu'entreprise, et non pas en qualité de consommateur au sens du Code de la consommation.
- Il est propriétaire de la Marchandise envoyée ou qu'il possède les droits nécessaires pour l'Envoi de cette Marchandise,
- Les caractéristiques principales (par exemple poids, nombre de palettes, etc.) de la Marchandise sont conformes à celles déclarées notamment dans le Formulaire de Chargement, la Lettre de Voiture et le Bon de Livraison. De même, le Donneur d'Ordre

déclare expressément connaître et accepter que le contenu de la Marchandise soit de sa responsabilité dès lors qu'Ontruck ignore son contenu.

- Il s'engage à charger et/ou à décharger la Marchandise avec la célérité d'un bon professionnel.
- Il remplira la Lettre de Voiture, le Bon de Livraison et/ou le Document de Suivi, s'il y a lieu, en répondant de l'exactitude et de l'exhaustivité des informations contenues dans ces Documents de Transport, ainsi que des conséquences découlant de la perte ou de la mauvaise utilisation de ces documents.
- Il reconnaît qu'Ontruck ne sera jamais en possession de la Marchandise, objet de la Prestation de Transport et qu'en aucun cas Ontruck assurera le stockage de cette marchandise ou en sera dépositaire. Nonobstant ce qui précède, Ontruck peut stocker la marchandise dans des entrepôts à sa disposition ou dans ceux de son Transporteur pour la meilleure prestation du service, que le Client déclare expressément connaître et accepter.

Si, pour des motifs indépendants de la volonté d'Ontruck et/ou du Transporteur, ce dernier était dans l'obligation de conserver pendant plus de temps que prévu les Marchandises, ou qu'il ne puisse pas, pour des motifs légitimes, réaliser l'Envoi dans les conditions prévues, le Donneur d'Ordre autorise Ontruck à indiquer au Transporteur la décision à adopter pour la bonne fin de l'Envoi, y compris en restituant les Marchandises à leur lieu d'origine, en les déposant dans un lieu de stockage sûr ou en les conduisant à leur lieu de destination dans des conditions différentes : Ontruck n'encourrait aucune responsabilité au titre de la conservation, de la garde et/ou du dépôt de ces Marchandises y dans le cas où celles-ci seraient détruites ou détériorées et le Donneur d'Ordre assumerait seul les conséquences dommageables et les frais qui découleraient de cette situation.

- Il est le seul responsable de tout dommage (à la fois matériel et humain), préjudice, responsabilité civile ou pénale pouvant éventuellement découler du contenu de la cargaison ou de la Marchandise envoyée.
- Il comprend que le suivi de l'état d'avancement de son Envoi à travers le Site Web n'implique pas une garantie quelconque que l'Envoi soit livré dans le délai spécifié.

## **6.2. Marchandises interdites**

Quoique le contenu des Envois soit de la responsabilité exclusive du Donneur d'Ordre et qu'Ontruck ne le connaît pas, le Donneur d'Ordre déclare et garantit expressément qu'il ne commandera pas de Prestation de Transport aux fins de transporter les marchandises suivantes:

- Articles de contrebande ou illégaux, dangereux, radioactifs, corrosifs, inflammables, explosifs, vénéneux, nocifs ou offensifs.
- Articles régis par l'Accord européen relatif au transport international des marchandises dangereuses par route («ADR»).
- Animaux vivants.
- Granulats, y compris des pierres, minéraux, terre et tout autre matériau provenant de carrières.

- Transports spéciaux et conteneurs, citernes ou grues, ainsi que des véhicules (caravanes, remorques, embarcations de plaisance et motos aquatiques, motocyclettes et cyclomoteurs).
- Espèces, billets de banque, effets commerciaux ou bancaires ou de change, cartes bancaires, de crédit, de téléphone, titres et bons de valeurs mobilières, loterie, lotos et assimilés.
- Bijoux, articles vendus en bijouterie et/ou montres, œuvres d'art, métaux fins, pierres précieuses.
- Toute autre marchandise pouvant être qualifiée de dangereuse du fait de sa nature ou des précautions à prendre pour son transport ou, s'il y a lieu, du fait de la réglementation légale qui s'y applique.

Si le Donneur d'Ordre commande une Prestation de Transport pour l'envoi de l'une des Marchandises listées ci-avant, Ontruck pourra résilier le présent Contrat. Le Donneur d'Ordre devra dans ce cas assumer seul l'ensemble des frais et des dommages découlant des opérations de déchargement, dépôt ou retour des Marchandises, et toute autre dépense pouvant être occasionnée (par exemple : amendes). En outre, Ontruck désinscrira le Donneur d'Ordre de la Plateforme.

### **6.3. Employés**

S'il emploie des salariés, le Donneur d'Ordre garantit qu'ils disposent du pouvoir suffisant pour commander la Prestation de Transport et reconnaît qu'il est seul responsable des actions ou des omissions de ses salariés vis-à-vis d'Ontruck et des tiers : le Donneur d'Ordre devant assumer les conséquences financières des dommages éventuellement causés par ses préposés à Ontruck ou aux tiers.

### **6.4. Responsabilité**

Le Donneur d'Ordre assumera seul les conséquences dommageables d'un éventuel manquement de sa part aux obligations qui lui incombent au titre du présent Contrat et de la réglementation applicables et indemniserá intégralement Ontruck du préjudice qu'Ontruck pourrait subir directement ou indirectement du fait de ce manquement.

Le Donneur d'Ordre s'engage à indemniser Ontruck si la responsabilité d'Ontruck venait à être recherchée du fait d'un acte ou d'une omission qui serait imputable au Donneur d'Ordre ou à l'un à l'un de ses dirigeants, préposés ou cocontractants.

L'indemnisation due à Ontruck au titre du présent article inclura notamment (i) le remboursement de la totalité des frais, quel que soit leur montant, qu'Ontruck aura effectivement exposés pour faire valoir ses droits et/ou assurer sa défense et (ii) la réparation des dommages indirects subis par Ontruck tels que notamment la perte de chiffre d'affaires, la perte de bénéfice, le préjudice d'image et le préjudice moral.

### **6.5. Paiement du Service de Transport**

Le Donneur d'Ordre versera le Prix correspondant à la Prestation de Transport, conformément à ce qui est stipulé à la Clause 7 ci-après et, en aucun cas, il ne payera le Prix directement au Transporteur.

## **7. PRIX**

## 7.1. Prix Initial

Le Prix Initial de chacune des Prestations de Transport sera stipulé par Ontruck à travers la Plateforme au moment où le Donneur d'Ordre complétera le Formulaire de Chargement. Ce prix sera fixe et invariable, en n'étant pas susceptible de révision ou d'une quelconque modification, sauf accord préalable par écrit entre Ontruck et le Donneur d'Ordre, sous réserve des exceptions qui figurent dans les présentes Conditions Générales.

Ne sont pas compris dans le Prix Initial et devront être supportés en sus par le Donneur d'Ordre les droits, taxes, redevances et impôts dus en application de toute réglementation notamment fiscale ou douanière (tels que accises, droits d'entrée, etc.) et toute taxe liée au transport et/ou tout droit dont la perception est mise à la charge du transporteur et/ou du commissionnaire.

Le Donneur d'Ordre déclare savoir et accepter expressément que le Prix Initial soit calculé conformément aux tarifs d'Ontruck, en vigueur à la date de la commande de la Prestation de Transport et qu'il sera fonction notamment de la nature, des dimensions et quantités des Marchandises à transporter, de la distance du lieu d'origine au lieu de destination et des moyens à mettre en œuvre pour exécuter la Prestation de Transport.

Ontruck pourra modifier, à tout moment, les tarifs applicables à la réalisation des Prestations de Transport.

Le Prix Initial sera réputé accepté par le Donneur d'Ordre au moment où il confirmera la commande de la Prestation de Transport, à travers la Plateforme ou par tout autre moyen.

## 7.2. Prix final

Sans préjudice des indications du paragraphe 7.1 ci-avant, pendant l'exécution de la Prestation de Transport, des incidents peuvent survenir ou des frais peuvent être exposés sans que ceux-ci aient été pris en compte dans la détermination du Prix Initial accepté par le Donneur d'Ordre.

En outre, à titre général, le Donneur d'Ordre déclare expressément connaître et accepter que, si l'information initiale fournie à Ontruck dans le Formulaire de Chargement est insuffisante ou incorrecte, des écarts peuvent se produire par rapport au Prix Initial, concernant par exemple notamment les détails du chargement (poids, volume, etc.), le ramassage ou le point de livraison, les horaires programmés, ainsi que l'équipement ou l'assistance requise par le Transporteur pour faciliter le chargement et/ou déchargement. Ontruck informera le Donneur d'Ordre de l'application de suppléments, dès que les causes qui les ont provoqués seront portées à sa connaissance par le Transporteur ou le Donneur d'Ordre lui-même.

Notamment, le Donneur d'Ordre accepte que les montants correspondant à ces frais, indiqués ci-après (selon les spécifications qui figurent à l'**Annexe 1**), seront rajoutés au Prix Initial afin de déterminer le Prix Final qui devra être payé par le le Donneur d'Ordre :

**a) Retards dans le processus de chargement et/ou de déchargement de la Marchandise, lorsque cette prestation est effectuée pour le compte du Donneur d'Ordre :** On considèrera qu'un retard s'est produit dans le processus lorsque, selon le volume de chargement/déchargement à faire, les temps suivants se seront écoulés, à compter du début du processus prévu, sans qu'il se soit achevé :

---

<b>Nombre de palettes</b>	<b>Temps max.</b>
1 - 6 palettes ou < 1 500 kg	45 min
Jusqu'a 14 palettes ou < 3 500 kg	60 min
Jusqu'a 21 palettes ou < 10 000 kg	90 min
Jusqu'a 33 palettes ou < 24 000 kg	120 min

---

Chaque minute supplémentaire sur les durées indiquées sera facturée séparément et sera intégrée dans le Prix Final, conformément aux montants qui, figurent à l'Annexe 1. Ce temps d'attente sera compté à partir de la mise à disposition du véhicule pour son chargement ou déchargement, dans les termes requis par le Contrat.

**b) Ramassage ou livraison supplémentaire pendant la Prestation de Transport :** sont visées les situations dans lesquelles le Transporteur, pendant le trajet nécessaire à la réalisation de la Prestation de Transport, effectue un arrêt afin de procéder au ramassage ou à la livraison partielle d'un colis et/ou marchandise.

**c) Augmentation substantielle du volume et/ou du poids de la Marchandise par rapport à celui (ceux) initialement indiqué(s) dans le Formulaire de Chargement :** si le volume de la Marchandise et/ou son poids est supérieur d'au moins 10% au volume et/ou au poids indiqué dans le Formulaire de Chargement, Ontruck recalculera le Prix Initial de la Prestation de Transport à travers la Plateforme. Dans ce cas le Donneur d'Ordre sera dans l'obligation de régler le Prix Final qui découle de ce recalcul.

Cependant, si l'augmentation du poids et/ou du volume impose de recourir à un véhicule autre que celui qui avait été initialement prévu pour effectuer la Prestation de Transport, Ontruck proposera au Donneur d'Ordre de choisir entre l'une des deux solutions suivantes:

- Réalisation par le Transporteur initialement prévu de la Prestation de Transport comme cela avait été initialement prévu et réalisation, par un autre Transporteur et avec un autre véhicule, d'une Prestation de Transport complémentaire pour assurer le transport de la marchandise n'ayant pas pu être transportée par le Transporteur initial. Dans ce cas, le Donneur d'Ordre devra également verser le prix correspondant à la Prestation de Service complémentaire (qui sera établi sur la Plateforme).
- Le remplacement du véhicule et du Transporteur initiaux, par un nouveau véhicule adapté au volume du chargement/poids, en augmentant le prix de la Prestation de Transport du montant correspondant (conformément au montant déterminé sur la Plateforme). À ce montant, dans tous les cas, il faudra rajouter les frais liés à l'annulation de la Prestation de transport initialement prévue et ce, conformément aux tarifs prévus.

Le Donneur d'Ordre fera connaître à Ontruck celles des deux solutions alternatives qu'il a choisies et, si le Donneur d'Ordre n'accepte aucune des solutions proposées, celui-ci sera dans

l'obligation de verser 40% du Prix Initial à Ontruck (même si finalement la Prestation de Transport ne se fait pas), à titre de frais et d'indemnisation pour les préjudices subis.

**d) Chargement et/ou déchargement pour le compte du Donneur d'Ordre qui nécessite l'intervention du Transporteur – Situations de manipulations supplémentaires** : L'augmentation du Prix Initial sera calculée conformément à ce qui est dit à l'**Annexe 1**.

**e) Souscription de l'assurance à la charge du Donneur d'Ordre** : aucune assurance « marchandises » n'est souscrite par Ontruck sans ordre écrit, ou donné par tout autre moyen électronique de transmission et de conservation des données, et répété du donneur d'ordre pour chaque envoi, précisant très clairement les risques à couvrir et les valeurs à garantir.

Le Donneur d'Ordre pourra ainsi souscrire, via Ontruck, une assurance spécifique correspondant aux Marchandises qui sont l'objet de la Prestation de Transport. Cette assurance, qui sera toujours souscrite auprès d'une Compagnie d'assurances renommée et notoirement solvable sera régie par les dispositions des conditions générales de la police d'assurance correspondante. Ce montant sera intégré dans le Prix Final qui devra être versé par le Donneur d'Ordre au titre de la Prestation de Transport concernée.

**f) Annulation** : En cas d'annulation de la Prestation de Transport, à la suite d'une décision unilatérale du Donneur d'Ordre, ou pour des motifs imputables à l'Expéditeur, au Donneur d'Ordre et/ou au Destinataire ou pour des motifs indépendants de la volonté d'Ontruck ou du Transporteur, Ontruck aura le droit d'exiger le paiement du Prix Initial, en fonction du moment où le Donneur d'Ordre aura communiqué à Ontruck son intention d'annuler la Prestation de Transport dans les conditions suivantes et dans la limite maximum du prix total de la Prestation de Transport conformément à ce qui figure à l'**Annexe 1**.

Sans préjudice de ce qui précède, le Donneur d'Ordre pourra annuler sa commande de Prestation de Transport, à tout moment tant que celle-ci n'a pas été acceptée par un Transporteur.

En cas d'annulation de la Prestation par le Transporteur pour cause de Force majeure ou en raison de motifs indépendants de sa volonté (comme, à titre indicatif mais sans limitation, de graves encombrements du trafic quel qu'en soit le motif, de manifestations, de coupures sur les voies ou l'inadaptation de la voie pour le trafic de véhicules lourds), Ontruck aura également le droit de facturer au Donneur d'Ordre la partie proportionnelle du Prix Initial.

**g) Logistique inverse (refus/retours)** : Lorsque, pour des motifs de refus/retour de la Marchandise sur le point de destination, il est nécessaire de renvoyer la cargaison au point d'origine, Ontruck créera l'ordre correspondant qui aura pour origine le point du refus/retour et pour point d'arrivée le point d'origine de la cargaison. Ainsi, l'enregistrement et la traçabilité du mouvement de la marchandise seront conservés.

**h) Enlèvement jour A pour livraison jour B**: Pour ce type de courses, Ontruck va facturer le stockage de marchandise conformément à ce qui figure à l'**Annexe 1**. Pour éviter ces coûts additionnels, Ontruck encourage fortement à programmer des enlèvements tôt le matin plutôt que la veille.

### **7.3. Facturation**

#### **7.3.1. Émission et Délai**

Ontruck enverra toutes les deux semaines au Donneur d'Ordre, pour son compte, les factures correspondant aux services de transport effectués au cours des deux semaines précédentes. La facture sera envoyée par Ontruck dans les 5 jours suivant les deux semaines facturées. En tout état de cause, chaque période hebdomadaire s'entend du 1er au 15 et du 16 au 30/31 de chaque mois. Cette facture sera envoyée par courriel à l'adresse électronique fournie par l'Utilisateur au moment de son inscription: ce à quoi le Donneur d'Ordre consent expressément.

Le paiement du prix est exigible au lieu d'émission de la facture, laquelle doit être réglée dans un délai qui ne peut excéder trente jours à compter de la date de son émission.

La compensation unilatérale du montant des dommages allégués par le Donneur d'Ordre sur le prix dû à Ontruck est interdite.

La date d'exigibilité du paiement, le taux d'intérêt des pénalités de retard ainsi que le montant de l'indemnité forfaitaire de compensation des frais de recouvrement figureront sur la facture.

Lorsque des délais de paiement sont consentis, tout paiement partiel sera imputé en premier lieu sur la partie non privilégiée des créances. Le non-paiement d'une seule échéance emportera sans formalité déchéance du terme, le solde devenant immédiatement exigible même en cas d'acceptation d'effets.

Si le Donneur d'Ordre souhaite recevoir une facture sur papier, il devra en faire la demande expresse par écrit à Ontruck.

Dans tous les cas, le Donneur d'Ordre devra effectuer le paiement dans un délai de trente (30) jours francs, à compter de la date de la facture. Les éventuelles commissions de change et bancaires seront à la charge du Donneur d'Ordre.

Le taux d'intérêt des pénalités de retard exigibles le jour suivant la date d'exigibilité de la facture est égal au taux d'intérêt appliqué par la Banque centrale européenne à son opération de refinancement la plus récente majoré de 10 points de pourcentage : dans ce cas, le taux applicable pendant le premier semestre de l'année concernée est le taux en vigueur au 1er janvier de l'année en question.

En tous les cas, si les sommes dues à Ontruck ne sont réglées à la date limite prévue pour leur règlement, une indemnité forfaitaire d'un montant de 40€ sera due par le Donneur d'Ordre au titre des frais de recouvrement.

En cas de prestation de services par Ontruck au Client dont l'objet est l'exportation de biens, le Client sera responsable de remplir, conserver et envoyer à Ontruck le document administratif correspondant attestant de la sortie effective des biens du territoire (c'est-à-dire le Document Administratif Unique / DAU Export). En tout état de cause, si Ontruck émet la facture correspondante comme une exportation en raison des informations fournies par le Client par quelque moyen que ce soit (même lorsque le Client n'a pas fourni le document justificatif correspondant), le Client sera responsable de tous les dommages, réclamations ou pénalités attribués à Ontruck.

### **7.3.2. Protection des données**

Les données des Donneurs d'Ordre pourront être intégrées au système de traitement d'Ontruck.

La collecte et le traitement de ces données sont nécessaires aux fins de permettre l'exécution de la Prestation de Transport et sa facturation.

Ontruck déclare que les données du Donneur d'Ordre seront communiquées, si nécessaire, aux administrations publiques et à l'ensemble des organismes auxquels il sera nécessaire de les communiquer.

Elles seront également utilisées afin d'émettre les factures.

Aucune Prestation de Transport ne pourra être effectuée pour le compte d'un Donneur d'Ordre si celui-ci refuse que les données le concernant soient collectées et transmises aux organismes ci-avant mentionnés.

#### **7.4. Modalités de paiement**

Le Donneur d'Ordre pourra payer les factures générées pour les Prestations de Transport, en utilisant les modalités suivantes :

##### **7.4.1. Carte bancaire**

Le Donneur d'Ordre pourra choisir de payer le Prix Initial par carte bancaire de crédit ou débit. En commandant la Prestation de Transport sur la Plateforme, le Donneur d'Ordre devra payer le Prix Initial à Ontruck.

Après la confirmation de sa commande, le Donneur d'Ordre sera redirigé vers une plateforme de paiement en ligne où il pourra effectuer le paiement après avoir fourni un certain nombre d'informations (nom du titulaire de la carte, numéro de la carte, date d'expiration, cryptogramme visuel et code de validation).

Ontruck recevra alors le montant du Prix Initial et le conservera. Le Donneur d'Ordre consentira dès le paiement du Prix Initial et par avance à ce que le Prix Total soit prélevé, lorsqu'il sera exigible, sur le compte correspondant à la carte utilisée pour le paiement du Prix Initial sans que le Paiement du Prix Total requiert que soit adressée au Donneur d'Ordre une notification postérieure ou que le Donneur d'Ordre réitère ultérieurement son accord.

Si le système informatique communiquait un refus de la carte, la Prestation de Transport correspondante serait automatiquement annulée et le Donneur d'Ordre en serait informé.

L'accès par le Donneur d'Ordre aux fonds de son compte, retenus par Ontruck sera limité et cet Utilisateur n'aura pas la capacité de disposer des fonds retenus (i) jusqu'à ce que ceux-ci soient libérés (ce qui arrive lorsque le Service de Transport n'est pas accepté par un Transporteur, dans un délai de 7 jours, ou si le Donneur d'Ordre l'annule lui-même, avant son acceptation par un Transporteur) ou (ii) jusqu'à ce qu'Ontruck exécute l'ordre de paiement (ce qu'il fera au moment de l'émission de la facture correspondante à la fin de chaque mois).

Si des dépenses ou des frais supplémentaires se produisaient par rapport au Prix Initial, le Donneur d'Ordre devra verser par virement bancaire sur le compte dont Ontruck est le titulaire, la différence entre le Prix Initial, payé par carte bancaire, et le Prix Final.

Lorsque le montant d'un achat aura été débité de manière frauduleuse ou non autorisée, en utilisant le numéro d'une carte de paiement, son titulaire pourra exiger immédiatement l'annulation du débit. Dans ce cas, les opérations correspondantes de débit et de crédit sur les comptes du fournisseur et du titulaire, se feront dans les plus brefs délais. Cependant, si l'achat avait été effectivement réalisé par le titulaire de la carte et que le remboursement exigé n'était pas dû à l'exercice du droit d'annulation et que, par conséquent, celui-ci avait exercé illicitement

l'annulation du débit correspondant, celui-ci sera dans l'obligation de dédommager Ontruck pour les dommages subis, par suite à cette annulation.

Dans tous les cas, Ontruck signale que toutes les opérations impliquant la transmission de données personnelles ou bancaires se font dans un environnement sécurisé, un serveur fondé sur la technologie de sécurité standard SSL (Secure Sockets Layer). Toute l'information que vous nous transmettez navigue chiffrée à travers le réseau.

#### **7.4.2. Virement bancaire**

Le Donneur d'Ordre pourra choisir de payer le montant correspondant aux factures générées tous les mois, par virement sur le compte dont Ontruck est titulaire et dont les coordonnées figurent sur la facture relative aux Prestations de Transport en cause.

Dans tous les cas, le Donneur d'Ordre devra effectuer le paiement dans un délai de trente (30) jours francs, à compter de la date de la facture. Les éventuelles commissions de change et bancaires seront à la charge du Donneur d'Ordre.

#### **7.4.3. Domiciliation bancaire**

Le Donneur d'Ordre pourra domicilier le paiement des factures générées, sur un compte dont il est le titulaire ou auprès d'un organisme financier. Pour cela, il fournira à Ontruck, au moins, les informations suivantes : (i) Prénom, Nom, Adresse et SIRET ou Numéro d'Identification Fiscale du titulaire du compte bancaire où vont être domiciliées les factures, (ii) IBAN et (iii) l'autorisation de domiciliation bancaire signée par le Titulaire ou le Représentant légal, cette autorisation pourra également être fournie directement à travers la Plateforme.

Dans tous les cas, tous les frais de gestion et bancaires pouvant surgir à cause du manque de fonds et/ou du refus de paiement seront à la charge du Donneur d'Ordre. C'est pourquoi, pour tous les incidents bancaires qui se produiraient pour des motifs imputables au Donneur d'Ordre, Ontruck aura le droit de percevoir une majoration fondée sur les frais de gestion générés, conformément au tarif bancaire en vigueur.

#### **7.4.4. Autres modes de paiement : affacturage inversé et billet à ordre**

À titre complémentaire aux modes de paiement indiqués dans les paragraphes ci-avant, le Donneur d'Ordre pourra choisir de verser le montant correspondant par affacturage inversé ou émission de billet à ordre.

#### **7.5. Conséquences de l'absence de paiement dans les délais convenus. Retard.**

En l'absence de paiement dans les délais convenus, selon les dispositions de la présente Clause et, dans tous les cas, passés trente (30) jours, à compter de la date de la facture, le Donneur d'Ordre devra des arriérés et verser des intérêts de retard de huit pour cent (8%) automatiquement pour le simple fait du non-respect des délais de paiement convenus, sans avoir besoin de notification de l'échéance ou d'une quelconque réclamation de la part d'Ontruck.

Outre ce qui précède, Ontruck aura le droit de réclamer une indemnisation pour les frais de recouvrement de 40 euros, qui viendront également s'ajouter à la facture, dans avoir besoin de demande expresse. Si les préjudices subis par Ontruck dépassent ce montant, il peut les réclamer à condition de les justifier.

#### **7.6. Cession à des tiers**

Ontruck stipule qu'il pourra engager des entreprises tierces afin de faciliter la gestion du recouvrement des factures émises, ce que le Donneur d'Ordre déclare accepter expressément.

## **8. RÉCLAMATIONS ET RESPONSABILITÉ**

### **8.1. Réclamations**

En cas d'avarie ou de perte, les réserves doivent être portées à la connaissance du Transporteur dans les formes et délais prescrits à l'article L. 133-3 du code de commerce.

Copie de ces réserves doit être adressée à Ontruck dans un délai de sept (7) jours suivant la date à laquelle ces réserves ont été portées à la connaissance du Transporteur.

Le non-respect de ces délais aura pour effet d'éteindre toute éventuelle action du Donneur d'Ordre à l'encontre d'Ontruck au titre des avaries ou pertes alléguées.

De même, le Donneur d'Ordre doit fournir à Ontruck les preuves correspondantes dans les 72 heures à compter du moment où Ontruck en fait la demande (comme la facture commerciale, la facture d'achat, les réclamations, le bon de livraison, le certificat de dommage, le certificat de reconnaissance ou tout autre document pouvant fournir des détails sur l'expédition ou les circonstances de l'incident) pour déterminer que, effectivement, les dommages aux marchandises ont eu lieu pendant l'exécution du service de transport. En cas de preuves insuffisantes, un expert sera désigné au nom du Donneur d'Ordre pour déterminer les dommages à la marchandise.

### **8.2. Limitation de la responsabilité**

La responsabilité éventuelle d'Ontruck par rapport aux dispositions du présent Contrat sera limitée aux dommages directs pouvant être causés au Donneur d'Ordre, : il est expressément stipulé que ne constituent pas des dommages directs : la perte d'activité, l'atteinte à l'image commercial du Donneur d'Ordre.

#### *- Responsabilité du fait des Transporteurs*

La réparation de ce préjudice prouvé due par Ontruck est limitée à celle encourue par le Transporteur dans le cadre de l'envoi qui lui est confié.

Quand les limites d'indemnisation des Transporteurs ne sont pas connues ou ne résultent pas de dispositions impératives, légales ou réglementaires, elles sont réputées identiques à celles relatives à la responsabilité personnelle du commissionnaire de transport.

#### *- Responsabilité personnelle d'Ontruck*

Sauf faute intentionnelle ou inexcusable, l'indemnité pour faute personnelle prouvée d'Ontruck est strictement limitée conformément aux dispositions ci-après :

- Pertes et avaries de la marchandise: La réparation due par Ontruck est égale à 20 € par kilogramme de poids brut de marchandise manquante ou avariée sans pouvoir excéder une somme supérieure au produit du poids brut de la marchandise de l'envoi exprimé en tonnes multiplié par 5 000 €.

- Retard : En cas de préjudice prouvé résultant d'un retard à la livraison, la réparation des dommages est limitée au prix de la Prestation de Transport (droits, taxes et frais divers exclus).

### **8.3. Prescription**

Toutes les actions auxquelles le Contrat peut donner lieu sont prescrites dans le délai d'un an.

Ce délai court, en cas de perte totale, à compter du jour où la marchandise aurait dû être livrée ou offerte et, dans tous les autres cas, à compter du jour où la marchandise a été remise ou offerte au Destinataire.

## **9. DURÉE ET RÉSILIATION DU CONTRAT**

Le Contrat entre en vigueur dès que le Donneur d'Ordre remplit le Formulaire de Chargement en vue de la réalisation d'une Prestation de Transport déterminée jusqu'à son exécution complète (à savoir, la livraison des marchandises par le Transporteur au Destinataire).

Cependant, le Donneur d'Ordre demeurera tenu par les obligations qu'il a souscrites en qualité d'Utilisateur jusqu'à ce qu'il cesse d'être Utilisateur ou qu'Ontruck annule son inscription sur la Plateforme (à partir de ce moment-là, le Donneur d'Ordre n'aura plus le droit d'y accéder et d'utiliser son compte).

## **10. PROTECTION DES DONNÉES À CARACTÈRE PERSONNEL**

Toutes les informations pertinentes sur l'utilisation que nous faisons des données personnelles des Utilisateurs sont contenues dans la [Politique de confidentialité](#), qui peut être consultée à tout moment sur notre Site Internet et dans l'App et qui a été acceptée par l'Utilisateur lors de son inscription sur la Plateforme.

En utilisant la Plateforme, l'Expéditeur effectif consent au traitement de ses données personnelles et déclare que toutes les informations ou données qu'il nous fournit sont véridiques et correspondent à la réalité. De même, en nous fournissant ses coordonnées, l'Expéditeur effectif consent à ce que Ontruck puisse les utiliser à des fins de contact.

De même, les données seront traitées de manière licite, loyale, transparente, adéquate, pertinente, limitée, exacte et actualisée. C'est pourquoi Ontruck s'engage à adopter toutes les mesures techniques et de sécurité raisonnables pour qu'elles soient supprimées ou rectifiées sans délai lorsqu'elles sont inexactes ou fausses.

Conformément à la réglementation en matière de protection des données, vous pouvez exercer vos droits d'accès, de rectification, de limitation du traitement, d'effacement, de portabilité et d'opposition au traitement de vos données personnelles, ainsi que renoncer au consentement donné pour le traitement de ces dernières, la demande devant être adressée à l'adresse électronique suivante: [privacy@Ontruck.com](mailto:privacy@Ontruck.com).

## **11. DIVERS**

### **11.1. Propriété intellectuelle**

Les droits de propriété intellectuelle et industrielle dont est titulaire Ontruck concernant les données, images, textes ou tout autre matériel ou contenu transmis, stocké ou publié à travers la Plateforme, sont et continueront à être propriété d'Ontruck.

Ontruck reconnaît que la titularité du nom ou de la dénomination du Donneur d'Ordre, et de l'ensemble des signes distinctifs avec lesquels se distinguent ses produits ou services sur le marché, lui appartiennent et continueront à lui appartenir au Donneur d'Ordre.

### 11.2. Modifications

Ontruck se réserve le droit, à tout moment et de manière unilatérale, de modifier, élargir, suspendre ou interrompre le service fourni à travers la Plateforme ou une partie de celui-ci, sans préavis, ainsi que de modifier les présents Conditions Générales.

Cependant, Ontruck se réserve le droit de retirer, remplacer ou changer les services proposés à travers son Site Web, par simple changement de son contenu.

### 11.3. Notifications

Toutes les communications et notifications devant être faites par Ontruck, en vertu du présent Contrat, ou liées à celui-ci, devront se faire par écrit par courrier postal ou électronique, aux adresses indiquées par le Donneur d'Ordre dans le Formulaire d'inscription en tant qu'Utilisateur, à condition, dans tous les cas, de disposer d'un accusé d'envoi et de réception.

### 11.4. Loi applicable

Le présent Contrat est régi par le contenu de ses propres clauses et, pour ce qui n'y serait pas prévu, par le français.

### 11.5. Juridiction

Les parties conviennent de soumettre toute question litigieuse découlant ou liée au présent Contrat ou à l'utilisation de la Plateforme, au Tribunal de commerce de PARIS.

## ANNEXE 1 - SUPPLÉMENTS À AJOUTER AU PRIX INITIAL

Le Prix Final sera déterminé selon les principes définis ci-après :

### 1. Immobilisation

#### a. Durée maximum

Ontruck signale expressément que le temps maximum pour l'opération de chargement ou déchargement, temps d'immobilisation du Transporteur et le prix, en fonction du nombre de palettes ou Kg est de:

---

Nombre de palettes	Temps max. charement / déchargement	Temps. immobilisation	max. Prix (hors TVA)
1 - 6 palettes ou < 1 500 kg	45 min	90 min	20 € / heure.
Jusqu'a 14 palettes ou < 3 500 kg	60 min	120 min	25 € / heure.

Jusqu'à 21 palettes ou < 10 000 kg	90 min	180 min	30 € / heure.
Jusqu'à 33 palettes ou < 24 000 kg	120 min	240 min	35 € / heure:

Cependant, si le Transporteur ne disposait pas de suffisamment de temps dans le chronotachygraphe, les limites ci-avant ne seront pas applicables. Le Transporteur pourra se désister de la réalisation du Service de Transport, sans que cela implique une quelconque indemnisation en faveur du Donneur d'Ordre, pour cela.

Afin de calculer la durée de l'immobilisation, le comptage sera celui des heures indiquées dans l'APP du Transporteur et en ce qui concerne les heures limite du début des tâches de chargement et déchargement, on tiendra compte, selon les cas, des horaires indiqués par le Donneur d'Ordre en remplissant le Formulaire de Chargement (par exemple si le Transporteur arrive à 9h30 du matin au point de chargement, mais que l'horaire du début du chargement indiqué par le Donneur d'Ordre est 10h00 du matin, le comptage du temps ne commencera qu'à partir de ce moment-là).

Ontruck fera au mieux pour informer le Donneur d'Ordre de l'existence éventuelle de tout immobilisation, dès qu'il en aura connaissance.

Dans tous les cas, le Donneur d'Ordre doit payer les montants des immobilisation demandés par Ontruck si l'immobilisation est inscrite dans le lettre de voiture (même si Ontruck n'a pas communiqué au Donneur d'Ordre l'immobilisation à l'avance).

Le prix à payer par le Donneur d'Ordre pour les immobilisations dont la durée excède celle indiquée au paragraphe 1.1. ci-avant, dépendra du nombre de palettes et de Kg transportés et sera déterminé selon les principes suivants :

## **2. Ramassage et livraisons supplémentaires lors d'envois itinéraires multiples**

Les ramassages et/ou livraisons supplémentaires lors d'envois sur des itinéraires multiples, seront inclus dans la Prestation de Transport si cela s'avère possible au regard des contraintes de temps (temps maximum de circulation du véhicule) et de capacité du véhicule (volume et poids maximum que peut transporter un véhicule) et des autres circonstances ayant un impact sur l'exécution normale de la Prestation de Transport.

Dans ce cas, le supplément de prix résultera sera déterminé via la Plateforme de manière automatique après qu'auront été renseignées les nouvelles coordonnées et les principales caractéristiques de la livraison ou du ramassage supplémentaire.

## **3. Annulations**

Ne seront considérées comme des annulations que celles découlant uniquement et exclusivement d'une décision unilatérale du Donneur d'Ordre ou pour des motifs indépendants de la volonté du Transporteur ou d'Ontruck.

### **3.1 Envois directs**

Les montants à verser par le Donneur d'Ordre à ce titre sont ceux indiqués ci-après, montants qui varient en fonction de la situation du Transporteur au moment de l'annulation:

---

Type d'annulation	Règles
Sur le trajet vers l'origine	40% du Prix accepté pour l'envoi
Situé à l'origine	70% du Prix accepté pour l'envoi
Trajet à destination	100% du Prix accepté pour l'envoi

---

En outre, , dans les cas où le Donneur d'Ordre annule l'Envoi une fois que la Prestation de Transport a été attribuée à un Transporteur donné (que ce soit à travers la Plateforme ou par tout autre moyen) et moins de 12 heures avant l'heure de ramassage mentionnée dans le Formulaire de Chargement, le Donneur d'Ordre devra verser à Ontruck un montant fixe et invariable de 20€, pour les frais pouvant être générés.

### **3.2. Annulations de livraisons et/ou de ramassages lors d'envois sur des itinéraires multiples**

Afin de calculer la valeur à verser par le Donneur d'Ordre, pour les envois sur des itinéraires multiples annulés soit en totalité, soit partiellement, on tiendra compte du pourcentage de livraisons (si l'envoi est composé par 1 ramassage et plusieurs livraisons) ou du pourcentage de ramassages (si l'envoi implique plusieurs ramassages et une livraison) déjà réalisés. Ainsi :

---

Moment de l'annulation	Règles
Sur le trajet vers l'origine	40% du Prix Initial
Le nombre des livraisons ou des ramassages est inférieur à 50% à celui convenu	70% du Prix Initial
Le nombre des livraisons ou des ramassages est supérieur à 50% à celui convenu	100% du Prix Initial

---

En outre, dans les cas où le Donneur d'Ordre annule la Prestation de Transport a été attribuée à un Transporteur donné (que ce soit à travers la Plateforme ou par tout autre moyen) et moins de 12 heures avant l'heure de ramassage signalée dans le Formulaire de Chargement, le Donneur d'Ordre devra verser à Ontruck un montant fixe et invariable de 20€, pour les frais pouvant être générés.

### **4. Logistique inverse (refus/retours)**

Le Donneur d'Ordre devra s'acquitter des coûts supplémentaires suivants dans les cas de logistique inverse (entendue comme le retour des marchandises à leur lieu d'origine), notamment :

- Refus ou retour total: il conviendra d'ajouter au Prix Initial de la Prestation de Transport, un coût supplémentaire de 70%. Pour cela, un nouvel ordre sera créé avec ce coût, afin de pouvoir conserver la traçabilité de la marchandise, à tout moment.
- Refus ou retour partiel: il conviendra d'ajouter au Prix Initial de la Prestation de Transport, le prix calculé immédiatement via la Plateforme. Pour cela, un nouvel ordre sera créé avec ce coût, afin de pouvoir conserver la traçabilité de la marchandise, à tout moment.

### **5. Manipulation : Simple et supplémentaire**

Ontruck propose aux Donneurs d'Ordre de bénéficier d'un service supplémentaire de manipulation des marchandises. Il existe, notamment, deux (2) types de manipulations, parmi lesquelles peuvent choisir, s'il y a lieu, les Donneurs d'Ordre :

- Manipulation simple : manipulation qui consiste, uniquement et exclusivement, à ce que le Transporteur déplace et/ou prenne en charge les palettes et/ou les colis (caisses ou objets d'une dimension inférieure à celle d'une palette) à partir d'un point éloigné du quai de chargement/déchargement ou du point de chargement/déchargement. Dans ce sens, on entend par "point de chargement/déchargement" le déplacement des marchandises à bord d'un camion jusqu'au quai de chargement ou de déchargement, ou encore vers des emplacements situés en hauteur/étages/bureaux.

La manipulation simple pourra être sélectionnée par le Donneur d'Ordre à travers le Site Web, qui permettra de chiffrer ces opérations de manipulation simple. Les montants découlant de cette manipulation simple seront compris dans le Prix Initial proposé par Ontruck au Chargeur.

- Manipulation supplémentaire : toute manipulation autre que celle indiquée dans le paragraphe ci-avant et qui implique une action supplémentaire de la part du Transporteur. Sont notamment visées par exemple : la palettisation ou dépalettisation ou le cerclage.

Le besoin d'une manipulation supplémentaire ne peut pas être sélectionné à travers la Plateforme et il devra être notifié par le Donneur d'Ordre à Ontruck, pour accord préalable de la part d'Ontruck et du Transporteur. Le prix découlant de cette manipulation supplémentaire, à intégrer au Prix Final à verser par le Chargeur, représente 35€/ heure (hors TVA).

Dans tous les cas, les valeurs totales découlant de cette manipulation supplémentaire seront calculées, fixées et communiquées par Ontruck au Chargeur une fois finalisé la Prestation de Transport.

### **6. Enlèvement jour A pour livraison jour B**

Pour ce type de courses, Ontruck va facturer le stockage de marchandise. Pour éviter ces coûts additionnels, Ontruck vous encourage fortement à programmer des enlèvements tôt le matin plutôt que la veille.

Les conditions tarifaires pour le stockage de la marchandise sont :

- 20% du Prix Initial pour conserver la marchandise entre 18h et 8h du matin.
- 30% du Prix Initial pour conserver la marchandise entre le vendredi soir et le lundi matin.

A ces tarifs s'ajouteront:

- 20% du Prix Initial de plus par jour ouvré pour conserver la marchandise plusieurs jours.
- Des frais d'immobilisation entre 8h et 19h selon nos conditions d'immobilisations habituelles.

\* \* \* \* \*