

Conditions générales de vente 2025 2026

Toute demande de transport implique de plein droit entière acceptation des présentes conditions, sans réserve ni clause contraire.

Si une quelconque disposition des présentes conditions devenait nulle et sans objet, elle serait réputée non écrite et n'entraînerait pas la nullité des autres dispositions.

I - Nos principales missions de transport public routier de marchandises :

Opérateur de transport léger de marchandises (<3,5T) en fret de proximité et interurbain enregistré au registre national auprès de la DREAL, **Liv'Express®** réalise des transports urbains urgents et non urgents, des navettes quotidiennes, des liaisons inter-agences, des tournées, des livraisons en entreprise ou à domicile, etc.

II – Marchandises

II.1 - Poids & dimensions pris en charge

Liv'Express® prend en charge les colis jusqu'à 10kg et de 0,03 à 0,13m³ dans la limite de 300kg/chargement ; au delà, tout envoi doit faire l'objet d'une demande spécifique auprès de nos services pour une solution sur mesure. Il en va de même pour les cadres et imprimés supérieurs à 0,50m² (soit un format A1 de 0,594*0,841).

II.2 - Gestion du « Hors gabarit »

Revalorisation forfaitaire minimale de 8€HT pour tous colis de 10 à 20kg ou de 1m à 1m50, et de 16€HT minimum au-delà de 20kg. Application par convention de la formule de poids volumétrique suivante aux colis encombrants : poids facturé = L x l x h / 6000. Par exemple : pour un colis de 25 kg de poids réel dont les dimensions sont de 80 cm x 70 cm x 60 cm, le poids facturé sera de 56 kg. Barème 2025 : 0,65€HT/kg.

II.3 - Multi-colisage

Suivant les seuils précédemment indiqués, majoration forfaitaire de 2€ à 16€HT par marchandise supplémentaire pour un même donneur d'ordre, vers un même destinataire, à une même adresse.

II.4 - Spécificités

Les petits colis de matières dangereuses ou infectées, visées par l'arrêté ministériel du 15 avril 1945 et les textes modificatifs, font l'objet d'une prise en charge dédiée par un conducteur habilité. Une majoration forfaitaire de 8€HT par site est alors appliquée. Certaines marchandises sont exclues du cadre de nos prestations. Ex. vrac, pierres et métaux précieux.

III - Votre emballage

L'emballage est à la charge de l'expéditeur. Il doit être adapté au colis à transporter (volume, poids, fragilité). Les marchandises doivent être calées dans leur emballage et protégées avec minutie. Toute marchandise insuffisamment protégée ne rentre pas dans une indemnisation en cas de détérioration. Une solution emballage professionnelle et personnalisée peut toutefois être conseillée ou achetée avec la société **Liv'Express®**.

IV - Les conditions de livraison de **Liv'Express®** Smart Service

Les livraisons sont réalisées en main propre de porte à porte, contrairement à la formule Eco au pied du camion devant l'adresse indiquée.

Preuve de livraison : chaque livraison est systématiquement validée par le visa du récipiendaire, puis confirmée par voie téléphonique ou électronique à l'expéditeur ou au donneur d'ordre. En cas d'absence de destinataire lors de la livraison, notre conducteur contacte l'expéditeur ou le donneur d'ordre, qui décide du retour, du dépôt d'un avis de passage ou de la remise des marchandises à un tiers de son choix (ex. voisin, dépositaire...). Selon les circonstances de la livraison, une photo peut remplacer la signature d'un récipiendaire.

Adresse incomplète ou inconnue : notre livreur diffère la commande jusqu'à ce que l'ensemble des informations soient communiquées par l'expéditeur.

V - Les délais de **Liv'Express®**

Tous les délais contractualisés (devis et lettres de voiture) sont garantis sauf dimanches et fériés non chômés. Les frais de transports, seuls, inhérents à une prestation dont le délai de livraison n'est pas respecté, sont remboursables. Les retards de livraison ne peuvent donner droit à une indemnité supérieure au prix du transport. Aucun délai n'est garanti en cas de force majeure conformément à l'article L133-2 du code du commerce (alertes météorologiques, mesures de sûreté civile diverses) : si le transport n'est pas effectué dans le délai convenu, il n'y a pas lieu à une indemnisation par la société **Liv'Express®**.

V.1 - Délais minimums d'intervention pour le fret de proximité et interurbain (communes à moins de 80km de Lyon) : prise de commande sur créneau horaire par tranche horaire de 4h minimum avec délai de prévenance de 30 minutes, sauf astreintes estivales, dominicales, fériés et jours de fêtes (créneaux de 5h généralement).

Délais proposés en fret express (sauf spécification du calendrier « service spécial » défini annuellement) : options urgence <3h à <0,5h disponibles les jours ouvrables au cœur de la Métropole, donnant lieu à majoration tarifaire de 2 à 16€HT.

VI - Principaux Tarifs

Des tarifs forfaitaires (8 zones) sont proposées au départ des localités centrales de Lyon Métropole.

Barème kilométrique appliqué au delà ou pour les communes non listées sur nos plaquettes : 0,76€HT en deçà de 100km, 0,66€HT de 101 à 500km, 0,56€HT à compter du 501^{ème} kilomètre, péages et indemnités de nuitée en sus. Toute commande devant faire l'objet d'une demande préalable de cotation ou devis auprès de nos services.

Service 7/7 - Revalorisation de 2€ HT les jours de fête et lors des astreintes estivales, de 4€HT les dimanches et jours fériés non chômés, tarif double hors

heures ouvrées de la société. Majoration de 32€HT en dehors des heures ouvrées, à 64€HT si déplacement de nuit.

VII - Facturation annexe

En vertu de la Loi du 01/02/95 dite de modernisation (Art. 27. - *Toute prestation annexe non prévue au contrat de transport routier de marchandises qui cause un dommage engage la responsabilité de l'entreprise bénéficiaire de la prestation.*), une révision tarifaire est prévue dans les cas d'immobilisation. Le temps de chargement ou temps de déchargement ou temps d'attente (indisponibilité marchandises) supérieur à 5 minutes facturé 8€HT puis 16€HT par tranche de 15 minutes entamées sur les prestations. Idem pour les déplacements de véhicule(s) inutiles (marchandises non disponibles, cotes erronées et encombrement mal défini par le donneur d'ordre à la commande, annulation de transport dans le créneau horaire d'intervention réservé).

- Retours de marchandises et de règlements dans le cadre d'un contre-remboursement (par chèque et mandat uniquement), d'accusés de réception (récépissés, bordereaux de livraison, etc.) facturés 50% du prix de la livraison et 8€HT minimum

- Revalorisation de 8€HT appliquée dans le cas de livraisons sur tombe au cimetière, sur chantier, stand, salon, congrès, dans les écoles, les centres médicaux, commerciaux, gares, tout point de livraison non accessible en véhicule (zones piétonnes permanentes ou provisoires), ou nécessitant des frais de parking ou un accès via PC Sécurité (ex. Tours Incity, Sillex, etc.)

- Majoration de 16€ HT appliquée pour les stands exposants comme sur site **Eurexpo Chassieu**

- Service de tracking postal (accusé de réception, réceptionné en courrier suivi) ou réexpédition de documentation, acte administratif, recherche archivistique, réédition de facture, devis à partir du 3^{ème} émis et non réalisé, et cotation assurance **Ad Valorem**, facturés 4€HT/acte.

VIII - Moyens de paiement

Toutes nos factures sont établies au comptant. Conformément au code de commerce (LME/Art. L441-6), le délai du paiement ne peut dépasser trente jours. Frais de recouvrement : indemnité forfaitaire de 40€ suivant le décret 2012-1115 ; puis pénalités de retard appliquées = 10%.

VIII.1 - Action directe en paiement du conducteur pour tous les transports ponctuels : règlements au comptant contre reçu auprès de l'expéditeur, du remettant, du destinataire ou du réceptionnaire :

- appoint en espèces accepté pour les montants de 1 à 100€TTC

- CB VISA et MASTER acceptées pour les montants de 1 à 300€

- chèques acceptés pour les montants de 1 à 900€TTC sur présentation de deux pièces d'identités avec photo

- virement instantané (service bancaire gratuit) ou opéré bancaire à transmettre pour les virements bancaires classiques de tout montant avec le Bon pour accord de l'intervention.

VIII.2 - [Compte client](#) sur présentation d'un Kbis de moins de 4 mois, dépôt de garantie 600€ net ou frais de gestion 60€HT puis cotisations mensuelles 6€HT et frais de résiliation 60€HT) : les relevés et arrêtés de comptes sont réalisés en fin de mois, le règlement du débit est immédiatement du, par virement bancaire ou prélèvement SEPA. Formules forfaitaires prépayées et bonifiées possible (cotisation mensuelle et frais de gestion offerts).

IX - Responsabilités et garanties

Si dans le cadre d'une location de véhicule avec chauffeur, la responsabilité de **Liv'Express®** sur les marchandises s'appliquerait exclusivement lors d'une erreur de conduite, dans le cadre du transport par voiturier, **Liv'Express®** est responsable des marchandises du chargement au déchargement dans la limite des fautes inexcusables, fautes du client, vice des marchandises ou cas de forces majeures. En vertu du décret 2017-461 pour les contrats type, en cas de vol, perte ou avarie, les marchandises transportées en VL (<3,5T) sont garanties dans la limite de 30€HT/kg et dans la limite de 1000€HT/colis. Le destinataire doit avoir confirmé précisément les premières réserves inscrites sur le bordereau, par lettre recommandée dans les 3 jours suivant la réception pour que le droit de réclamation ne soit pas forclo (art. L133-3 du Code du Commerce).

Sur demande spéciale et déclaration de valeur préalable au transport, souscrites à l'initiative de l'expéditeur, des extensions de garantie sont proposées par l'assureur de **Liv'Express®** (**Tokio Marine Europe**).

X - Rupture de relation commerciale

Quand une des parties contractantes souhaite mettre fin à un contrat type, elle doit envoyer une lettre recommandée avec accusé de réception avec un délai de prévenance en fonction de l'ancienneté de la relation :

- préavis de quatre mois lorsque la durée de la relation est supérieure à trois ans, auxquels s'ajoute 1 semaine par année complète de relations commerciales dans la limite de six mois ;

- préavis de trois mois lorsque la durée de la relation contractuelle est supérieure à douze mois et inférieure ou égale à trois ans ;

- préavis de deux mois quand la durée du partenariat est inférieure ou égale à un an ou supérieure à six mois ;

- préavis d'un mois lorsque la durée de la collaboration est égale ou inférieure à six mois.