

# Conditions générales

## Responsabilité du client

### Information de livraison

Le/la mandataire est chargé.e de transmettre toutes les informations nécessaires au bon déroulement de la prestation:

- Nom/compagnie, adresse, numéro de téléphone, personne de contact, et tout autre renseignement requis (code, numéro de boîte aux lettres...) du mandataire et du destinataire.
- Tout besoin spécifique lié à la manutention et distribution du colis.

### Distribution et réception

Outre cas spécifique, une signature est exigée à la réception de la marchandise. Tout colis déposé sans signature à la demande du destinataire ou du mandataire n'est plus sous la responsabilité de Rocket Courrier.

### Emballage

Il est de la responsabilité du client d'emballer le colis de manière à permettre son transport sans encombre.

### Colis non conforme

Si le colis ne correspond pas à ce qui a été défini préalablement avec le/la mandataire, et que le/la coursier.ère se retrouve dans l'incapacité de réaliser la prestation, nous nous réservons le droit de l'annuler. Les frais de la prestation seront tout de même facturés au client.

### Temps d'attente

Les 5 premières minutes d'attente sont comprises dans la prestation. Au-delà, chaque tranche de 5 minutes sera facturé 5.-.

### Traitement de documents

Le temps dédié par la.e coursier.ère au traitement de documents (file d'attente, signature...) est facturé au même titre que le temps d'attente.

## **Mauvaise adresse**

Des frais seront appliqués si une fois rendue à l'adresse de prise en charge ou de livraison, la.e coursier.ère réalise que le client a communiqué une adresse incorrecte. Si la zone de livraison de la nouvelle adresse diffère, l'équivalent d'une prestation additionnelle sera facturé.

## **Livraison annulée, déplacée ou destinataire absent**

Toute livraison annulée ou déplacée avant que le.la coursier.ère ne soit rendu.e au lieu de retrait n'occasionne aucun frais.

Toute livraison annulée ou déplacée après que le.la coursier.ère se soit rendu.e au lieu de retrait occasionne des frais équivalant au prix de la prestation (standard ou cargo).

Si le destinataire est absent, et que le colis doit être retourné au mandataire ou délivré ultérieurement, l'équivalent d'une adresse supplémentaire est facturé. Dans le cas où le colis doit être délivré ultérieurement, ce dernier est stocké au frais et au risque du mandataire.

## **Engagement Rocket Courrier**

### **Engagement**

Rocket Courrier s'engage à accomplir les prestations dans les termes convenus et ce avec professionnalisme, soin et confidentialité.

### **Délais de livraison**

En cas de dépassement de plus de 10 minutes des délais de livraisons (sauf cas de force majeure), le mandataire est en droit de demander une révision du prix de la prestation.

### **Marchandises non prises en charge**

Rocket Courrier ne prend pas en charge les marchandises illicites.  
Nous faisons confiance aux client.e.s sur leur intégrité morale quant au contenu des colis.  
En cas de contrôle de police, le.a coursier.ère n'est en aucun cas responsable du contenu du colis.

### **Détérioration ou vol**

Rocket Courrier assure des frais de dédommagement d'un montant maximal de CHF 500.-

en cas de vol ou de détérioration de la marchandise, entre sa prise en charge et sa remise.

Rocket Courrier n'est cependant pas responsable des :

- Dommages dus à un emballage inadéquat.
- Détériorations des marchandises qui auraient pu subvenir avant la prise en charge par Rocket Courrier.
- Dommages résultants des aléas naturels (pluie, neige, variations de température), de dégâts magnétiques ou de forces majeures, dans la mesure où Rocket Courrier a fait son nécessaire pour protéger les marchandises.
- Marchandises disparues ou détériorées n'ayant pas été remises en main propre à la demande du client.

Toute détérioration doit être signalée par écrit à [info@rocket-courrier.ch](mailto:info@rocket-courrier.ch) dans les huit jours suivant l'incident.

### **Limitations de la responsabilité**

En l'absence d'une déclaration écrite indiquant la valeur des marchandises, documents ou colis expédiés par l'expéditeur sur le document de transport, la responsabilité pour toute perte ou dommage se limite à la valeur réelle de l'objet, mais ne dépasse pas CHF 500.- par commande.

### **Protection des données**

Rocket Courrier se réserve le droit de conserver certaines données nécessaires aux prestations afin de faciliter les futures prestations. Celles-ci restent confidentielles au sein de Rocket Courrier, et ne seront divulguées à un tiers que lorsque cela est convenu avec le propriétaire des données.

### **Prix**

- Les prix annoncés sur le site web de Rocket Courrier sont à titre indicatif.
- Le prix de la course est établi lors de la confirmation de la prestation. Toutefois, Rocket Courrier se réserve le droit de revoir le prix de la prestation si les données ne correspondent pas à ce qui a été convenu préalablement.

### **Avance d'argent**

En cas d'avance de frais pour un client par Rocket Courrier, un supplément de 5.-CHF par tranche de 100.-CHF lui sera facturé.

## **Modalité de paiement**

Pour les clients réguliers, les factures sont envoyées à la fin de chaque mois et doivent être payées dans un délai de 30 jours.

Pour les clients occasionnels, les paiements comptants doivent être effectués le jour même. Le/la mandataire se doit d'avertir si la prestation est à la charge de l'envoyeur, du receveur ou d'un tiers.

- En cas de retard de paiement, un 1er rappel vous sera envoyé, ce dernier n'entraîne aucun frais supplémentaire.
- Si le retard persiste au-delà de l'échéance fixée lors du 1er rappel, un 2ème rappel vous sera envoyé. Celui-ci entraînera une majoration de 5.-CHF.
- Si le retard devait persister au-delà de l'échéance fixée lors du 2ème rappel, un 3ème rappel vous sera alors envoyé. Ce dernier entraînera quant à lui une majoration de 20.-CHF.

Par la confirmation de la prestation orale ou écrite, le client et Rocket Courier s'engagent à honorer le contrat.

## **Organe de conciliation**

Si un différent subsiste entre Rocket Courier et un tiers, l'organe de conciliation PostCom peut être consulté ([www.ombud-postcom.ch](http://www.ombud-postcom.ch)).

## **Droit applicable/For juridique**

Le droit Suisse s'applique aux conditions générales, le for juridique est à Genève.

## **Modification des conditions générales**

Rocket Courier se réserve le droit de modifier les présentes conditions générales.

## **Contact**

Pour toute question ou pour discuter de vos besoins spécifiques, n'hésitez pas à nous contacter par téléphone au 022 300 14 14 ou par courriel à [info@rocket-courier.ch](mailto:info@rocket-courier.ch).

Nous vous remercions de prendre le temps de considérer Rocket Courier comme votre partenaire logistique privilégié. Nous sommes impatients de vous offrir des solutions de livraison adaptées à vos exigences.

Bien à vous

