

Conditions générales dnata (version janvier 2021)

Les termes suivants sont utilisés dans les présentes conditions générales :

-Prestataire de services : opérateur dnata sa situé à Bedrijvenzone Machelen-Cargo, bâtiment 703, 1830 Machelen, Belgique - BCE Bruxelles - BE0699 474 522 ;

-Client : le cocontractant ayant conclu un contrat avec le Prestataire de services. Il peut s'agir d'une compagnie aérienne, d'un transitaire, d'un agent ou de toute autre personne physique ou morale.

Article 1 Applicabilité

Les présentes Conditions générales s'appliquent à toutes les offres, commandes et contrats avec le Prestataire de services, indépendamment des dispositions contradictoires mentionnées sur les documents du Client. En signant « pour approbation » l'annexe aux Conditions générales ou en confirmant les tarifs par e-mail, le Client confirme avoir pris connaissance et accepter les Conditions générales du Prestataire de services. En cas de paiement d'un acompte, le Client confirme également implicitement avoir lu et accepté nos conditions générales.

En cas de problèmes d'interprétation, les Conditions générales en néerlandais prévalent sur les Conditions générales dans les autres langues.

Avant de signer un contrat, le Client déclare expressément avoir pris connaissance des présentes Conditions générales, les avoir comprises, les accepter et en posséder un exemplaire.

Article 2 Applicabilité de conditions supplémentaires

2.1 Outre les dispositions des présentes Conditions générales, les services suivants sont soumis aux traités et conditions qui y sont mentionnés, dans chaque cas dans la dernière version, lesquelles conditions seront envoyées gratuitement au Client à sa première demande :

- pour le transport de marchandises par route, y compris la circulation des marchandises sur le site de l'aéroport, même si différents moyens de transport sont utilisés : la Convention CMR, signée à Genève le 19 mai 1956 (M.B. 8 novembre 1962) et le Protocole à la Convention CMR, signé à Genève le 5 juillet 1978 (M.B. 20 octobre 1983), la loi belge du 3 mai 1999 sur le transport de marchandises par route (M.B. 30 juin 1999), ainsi que les conditions générales pour le transport routier de la Fédération royale des transporteurs et prestataires de services logistiques belges (FEBETRA) ;
- pour les activités d'expédition, notamment la prise en charge des déclarations en douane : les Conditions générales belges d'expédition 2005, publiées en annexe au Moniteur belge de 2005. 24 juin 2005 sous le n° 05090237. Les Conditions d'expédition peuvent être consultées en ligne à l'adresse suivante : www.vea-antwerpen.be. Dnata peut adresser une copie supplémentaire à la première demande.

2.2 En cas de conflit entre les conditions visées à l'article 2.1 et les présentes Conditions Générales, les présentes Conditions Générales prévalent. En cas de conflit entre les présentes conditions générales ou les conditions visées à l'article 2.1 et le modèle de contrat type d'assistance en escale de l'IATA, y compris ses annexes, ce sont ces dernières qui prévalent.

Article 3 Offres, devis, confirmation de commande

Quelle que soit la forme sous laquelle elles sont délivrées, toutes offres et devis émanant de dnata sont sans engagement. Aucun droit ne peut être dérivé par le Client des offres et des devis émanant de dnata. Les dérogations aux offres ne sont contraignantes pour dnata que si elles ont été confirmées par écrit par dnata. À partir de la conclusion du contrat, dnata n'est lié par des annonces ou des accords verbaux que si dnata les confirme immédiatement par écrit, sauf accord contraire. Les offres et les devis ne s'appliquent pas automatiquement à toute commande future.

Article 4 Prix et tarifs

4.1 Les tarifs convenus s'entendent hors TVA.

4.2 En cas de travaux imprévus, tels que, entre autres, des prestations particulières, des travaux inhabituels, particulièrement longs ou exigeants, dnata peut, d'un commun accord avec le Client, toujours facturer des frais supplémentaires - à déterminer en toute équité.

4.3 Les tarifs convenus lors de la conclusion du contrat s'appliquent jusqu'à la fin de l'année civile au cours de laquelle le contrat est conclu, sauf disposition contraire. Un nouvel aperçu des tarifs en vigueur pour l'année suivante sera envoyé à toutes les parties intéressées avant le terme de l'année civile en cours. L'aperçu actuel des tarifs est disponible sur demande à des dates précises, en l'occurrence auprès du Responsable administratif, Responsable du service des douanes.

4.4 Les modifications de tarifs résultant de l'évolution des coûts et des tarifs, habituelles ou liées à la nature du travail, peuvent être répercutées, après consultation du Client. dnata doit proposer des modifications de tarifs déterminées en toute équité. Les modifications de tarifs déterminés en toute équité par dnata ne peuvent constituer un motif de dissolution du contrat par le Client.

4.5 Les tarifs de dnata sont basés sur les informations fournies à dnata par le Client. Les tarifs perdent leur légitimité si ces informations s'avèrent incorrectes que ce soit au préalable ou par la suite. Tous frais supplémentaires, prélèvements, surtaxes, droits d'accises, taxes, redevances, péages, impôts, droits de douane ou tout autre montant qui auraient été encourus sont à la charge du Client.

Article 5 Durée et fin de contrat

5.1 Si le contrat a été conclu pour une durée indéterminée, ce dernier peut être résilié, pour autant que la résiliation soit formulée par écrit et moyennant le respect d'un délai de préavis de deux mois, sauf convention écrite contraire. La résiliation doit systématiquement être notifiée par courrier électronique à contracts@dnata.be.

5.2 Outre les dispositions légales et les dispositions pertinentes des conditions visées à l'article 2.1, dnata peut, dans les cas suivants, résilier immédiatement le contrat en tout ou en partie, sans mise en demeure et sans intervention judiciaire, ou en suspendre l'exécution, sans que dnata ne soit tenue de verser une quelconque indemnité :

- si, après la conclusion du contrat, dnata a connaissance de circonstances lui donnant de bonnes raisons de craindre que le Client ne respecte pas ses obligations ;
- au cas où dnata a demandé au Client de fournir une garantie conformément à l'article 7 et que le Client ne le fait pas ;
- au cas où les avoirs du Client sont saisis ou s'il a demandé à l'OMD ;
- dans le cas où le Client est reconnu en faillite ou qu'une faillite a été déposée à l'égard du Client ;
- en cas de liquidation ou de dissolution du Client ou de cessation de ses activités commerciales ;
- si le Client est autrement en défaut de remplir ses obligations en vertu du contrat et/ou des présentes Conditions Générales.

5.3 En cas de résiliation du contrat, les créances de dnata à l'encontre du Client deviennent immédiatement exigibles et payables.

Article 6 Accès au site

- 6.1 dnata accordera au Client et aux personnes désignées par celui-ci l'accès au site aux frais et risques du Client, dans le respect des formalités douanières, de sécurité et autres prescrites par les autorités.
- 6.2 Les conditions minimales énumérées ci-dessous s'appliquent aux personnes auxquelles dnata accorde l'accès, sous réserve d'un contrat de service convenu entre les deux parties : toute personne accédant aux locaux commerciaux de dnata doit se conformer au règlement de dnata, lequel peut être obtenu auprès du bureau de dnata ou du Responsable administratif des locaux commerciaux de dnata. L'accès n'est en principe accordé que dans la limite des heures de travail ordinaires et sous surveillance. Tous les frais liés à la visite doivent être remboursés à dnata par le Client.
- Le Client est responsable de tout dommage prouvé causé directement ou indirectement par les personnes en visite. L'accès aux locaux commerciaux de dnata s'effectue à ses propres frais et risques. Toute responsabilité de dnata pour les dommages ou pertes liés à la présence de personnes et/ou de biens dans ses locaux est exclue.
- 6.3 Le Client dégagera dnata de toute réclamation de tiers, y compris les subordonnés de dnata et du Client, concernant les dommages découlant des paragraphes précédents.

Article 7 Réception et livraison des marchandises

- 7.1 Si les parties ont convenu que le chargement ou le déchargement de tout moyen de transport sera effectué par le personnel de dnata, le Client doit s'assurer que dnata reçoit des instructions claires et opportunes quant à la procédure de chargement et de déchargement et - si à la livraison un chargement se compose de plusieurs lots - quelles marchandises appartiennent à quel lot individuel.
- 7.2 Si le Client n'a pas communiqué en temps utile des instructions suffisantes comme indiqué au paragraphe précédent et que, de ce fait, des chargements ont été mélangés ou chargés ou déchargés de manière inappropriée, le Client sera redevable à dnata d'un dédommagement séparé pour tout tri ou autre mode de chargement ou de déchargement des chargements concernés. dnata ne sera jamais responsable des dommages de quelque nature que ce soit résultant du mélange ou du chargement ou déchargement incorrect de ces chargements.
- 7.3 Toutes les activités de chargement et/ou de déchargement effectuées par dnata, son personnel ou d'autres exécutants sont entièrement au risque du Client. Sauf et dans la mesure où il peut être dérogé aux règles de responsabilité applicables, dnata n'est jamais responsable de tout dommage causé par ou résultant de ces activités de chargement et/ou de déchargement.
- 7.4 En ce qui concerne la livraison de marchandises faisant partie d'envois d'importation, l'ordre d'enlèvement ou la lettre de voiture correspondante doit dans tous les cas fournir au commettant, à son mandataire ou à son représentant la preuve complète de l'état dans lequel se trouvaient les marchandises au moment de la livraison. À cet égard, un ordre d'enlèvement ou une lettre de voiture doit prouver, sans commentaire, que les marchandises décrites dans cette preuve ont été livrées en bon état et complètes.

Article 8 Description des marchandises et transmission d'informations

- 8.1 Les marchandises et les dispositions concernant le stockage temporaire, la garde et la manutention doivent être présentés ou fournis, avec une description écrite correcte et complète des marchandises, notamment la valeur, le nombre de colis, le poids brut et, de plus, tous les détails de nature telle que dnata n'aurait pas procédé au stockage temporaire et/ou à la garde, ou n'aurait pas conclu le contrat dans les mêmes conditions si dnata avait eu connaissance de la situation réelle.
- 8.2 Si les marchandises sont soumises à des dispositions en matière de douanes et d'accises ou à des réglementations fiscales ou autres réglementations gouvernementales, le Client doit fournir en temps utile toutes les informations et tous les documents requis à cet égard, afin de permettre à dnata de produire la déclaration pertinente pour se conformer à ces dispositions ou réglementations.
- 8.3 Le Client est responsable vis-à-vis de dnata de tous les dommages résultant de descriptions, indications ou communications incorrectes et/ou incomplètes, ainsi que de l'absence et/ou de la fourniture en temps utile de toutes les informations et documents requis dans le cadre des obligations relatives aux dispositions en matière de douanes et d'accises ou aux réglementations fiscales ou autres réglementations gouvernementales.
- 8.4 Le Client est responsable vis-à-vis de dnata de tous les coûts et dommages résultant du non-respect des réglementations douanières et/ou d'accises ou des réglementations fiscales ou autres réglementations gouvernementales, y compris la législation sur la sécurité, en ce qui concerne les biens offerts à dnata par ou au nom du Client.

Article 9 Inspection et enquête relatives aux marchandises

- 9.1 la soumission des objets à un examen par dnata en ouvrant physiquement l'emballage ou en les inspectant à l'aide de rayons X ou d'autres moyens de détection n'est en principe effectuée qu'à la demande du Client. dnata est toutefois à tout moment autorisée, mais jamais obligée, à effectuer un tel examen de sa propre initiative si elle estime que cela est souhaitable pour des raisons de sécurité.
- 9.2 dnata n'est pas tenu d'obtenir le consentement du Client si le gouvernement l'exige pour soumettre les biens à une enquête, ou s'il lui est demandé de fournir une assistance pour une inspection qui est effectuée par le gouvernement, ou dans le cadre de toute obligation légale (loi sur l'aviation, législation douanière, etc.).
- 9.3 Toute enquête visée au présent article est menée entièrement aux frais et aux risques du Client. Tous les frais liés à la réalisation d'une telle enquête sont à la charge du Client.

Article 10 Droits, frais et taxes

- 10.1 Le principal obligé est responsable de tous les coûts, dommages, contributions, taxes, intérêts, amendes, pénalités et confiscations, y compris les dommages dus au non-respect des formalités douanières, au non-respect des délais ou à l'absence de conformité. Tout cela dans la mesure où il est lié de quelque manière que ce soit à l'exécution par dnata du contrat conclu avec le Client.
- 10.2 Si dnata juge nécessaire de mener des procédures ou de prendre des mesures juridiques en ce qui concerne les taxes, droits, contributions, prélèvements, amendes et/ou autres charges ou coûts imposés par le gouvernement, sous quelque nom que ce soit, ou si le Client demande à dnata de mener ou de prendre de telles procédures ou mesures juridiques et que dnata accepte une telle demande, le travail et les coûts qui en résultent, y compris les coûts des conseils ou de l'assistance juridiques et/ou fiscaux et/ou autres jugés nécessaires par dnata, seront aux frais et risques du Client. Avant que dnata n'entame une procédure ou ne prenne des mesures juridiques telles que mentionnées dans cet article, dnata s'efforcera de consulter le Client ou la partie directement concernée ou d'obtenir des instructions de leur part à cet égard.
- 10.3 Si dnata agit ou a agi en tant que représentant fiscal, tous les impôts, droits, contributions et autres prélèvements dus par dnata, ainsi que les amendes, les intérêts, les coûts, quel qu'en soit le nom, ou les dommages et intérêts, seront à la charge du Client. Le Client est tenu de payer ces montants à la première demande de la dnata.

Article 11 Responsabilité

11.1 Toutes les actions et activités sont aux frais et aux risques du Client.

11.2 dnata accepte la responsabilité des dommages ou - en tout ou en partie - de la perte des biens qui lui sont confiés en respectant les dispositions des présentes conditions générales, sous réserve toutefois que le Client ait protesté par écrit auprès de dnata contre ces dommages ou cette perte dans les 14 jours calendaires suivant le jour suivant celui où le Client a découvert les dommages ou la perte ou a pris connaissance ou aurait dû prendre connaissance de leur existence.

11.3 En l'absence d'une telle protestation écrite et opportune, dnata n'accepte la responsabilité pour les dommages ou la perte de biens que si et dans la mesure où cela est le résultat d'une conduite délibérée ou d'une imprudence délibérée de la part de la direction de dnata ou des gestionnaires, à prouver par le Client.

11.4 dnata est uniquement responsable des dommages causés par la négligence de dnata, de son personnel ou de ses sous-traitants, à prouver par le Client. La responsabilité de dnata est dans tous les cas limitée aux montants indiqués dans la législation applicable, en particulier la Convention CMR et/ou les conditions générales du transitaire.

11.5 Le dommage à indemniser par dnata ne dépassera jamais la valeur de la facture des marchandises à prouver par le Client, à défaut de quoi la valeur marchande à prouver par le Client s'appliquera au moment où le dommage est survenu.

11.6 dnata n'est pas obligé de compenser les dommages immatériels et/ou les dommages indirects, tels que les pertes commerciales ou le manque à gagner, causés de quelque manière que ce soit, y compris les dommages causés par un retard ou tout autre désavantage ainsi que les dommages résultant des conseils donnés par dnata.

11.7 Dans le cas de marchandises entreposées en terrain ouvert ou qui ne peuvent être entreposées qu'en terrain ouvert ou pour lesquelles il est d'usage chez dnata de les entreposer en terrain ouvert, toute responsabilité de dnata pour des dommages, éventuellement liés à cet entreposage, est exclue.

11.8 Le Client est responsable de tous les dommages prouvés causés par ou en relation avec les biens confiés à dnata, ou la nature ou l'emballage de ceux-ci, tels que, en particulier, les dommages causés par la réalisation du danger associé aux substances dangereuses, ou associé aux explosifs ou autres objets et substances cachés dans les biens qui pourraient mettre en danger la sécurité des personnes ou des biens.

11.9 Toute action en justice relative à la responsabilité, quel qu'en soit le motif, ne peut être intentée par le Client ou un tiers que dans les limites du contrat conclu par dnata. Dans le cas où dnata est poursuivi par des tiers extérieurs au contrat pour tout dommage lié de quelque manière que ce soit à l'exécution du contrat conclu avec le Client par dnata, son personnel et ses sous-traitants, le Client est tenu de dégager dnata à la première demande contre toutes les conséquences de telles réclamations par des tiers.

Article 12 Assurances

dnata est titulaire des assurances nécessaires qui ne peuvent être réclamées que si le Client prouve que dnata a manqué à ses obligations et qu'une couverture correspondante est également prévue.

Article 13 Prescription et expiration

13.1 Sans préjudice de toute disposition impérative applicable, toute réclamation à l'encontre de dnata s'éteint de plein droit à l'expiration d'un délai de six mois.

13.2 Le délai de prescription ou de déchéance, selon le cas, court à partir du jour suivant le jour où les marchandises ont été livrées ou auraient dû être livrées, ou, à défaut, à partir du jour suivant le jour où la réclamation a été introduite. En tout état de cause, la prescription ou la déchéance commence le jour suivant celui où le contrat entre les parties a pris fin.

Article 14 Paiement et frais de recouvrement

Les factures du Prestataire de services sont exigibles dans les 30 jours suivant la date de facturation, sans escompte ni rabais. En cas de non-paiement dans le délai convenu, des intérêts sur le montant impayé de la facture concernée sont dus de plein droit et sans mise en demeure préalable, à compter de la date d'échéance, à un taux égal aux intérêts prévus par la loi du 2 août 2002 (modifiée par la loi du 22 novembre 2013) relative à la lutte contre le retard de paiement dans les transactions commerciales. En cas de non-paiement de la facture à l'échéance, le Client est également redevable, de plein droit et sans mise en demeure préalable, à titre de clause d'indemnisation, d'une indemnité forfaitaire de 10 % du montant de la facture impayée à l'échéance, avec un minimum de 150 euros, sans préjudice du droit du Prestataire de services de réclamer une indemnité plus élevée sous réserve de la preuve d'un dommage plus important effectivement subi.

Le Prestataire de services se réserve le droit de suspendre la poursuite de l'exécution de ses obligations jusqu'à ce que le Client se soit acquitté des factures en souffrance. Tout retard de paiement de la part du principal obligé rend toutes les sommes dues et payables immédiatement. Par ailleurs, toutes remises accordées sont caduques en cas de non-respect des présentes conditions générales de vente.

Le Client n'est pas autorisé à compenser ou à suspendre son obligation de paiement.

En cas de résiliation de la relation contractuelle, le Prestataire de services peut appliquer une compensation entre toutes les créances mutuellement établies avec le Client, quel que soit le moment où les créances concernées sont dues et exigibles, conformément aux dispositions de l'article 14 de la loi du 15 décembre 2004 sur les valeurs mobilières.

La compensation convenue et les autres coûts, fret, droits, etc. résultant du contrat et/ou des présentes conditions sont également dus si un dommage est survenu dans l'exécution du contrat.

Toute réclamation concernant une facture de dnata n'est légalement valable que si elle est (i) réalisée par écrit et envoyée par e-mail à contracts@dnata.be, (ii) pleinement motivée et (iii) dans un délai de 8 (huit) jours ouvrables. En l'absence d'une contestation en temps utile, les services/factures/factures de vente sont définitivement acceptés et le paiement est dû.

Article 15 Rétention et mise en gage

15.1 dnata a un droit de rétention sur tous les fonds, biens et documents en sa possession et/ou à obtenir dans le cadre du contrat conclu avec le Client vis-à-vis de toute personne qui en demande la délivrance. Le Client accorde à dnata un droit de rétention conventionnel par lequel le Client confirme qu'elle a le droit de disposer des biens en question.

15.2 Tous les biens, documents et fonds que dnata a en sa possession et/ou acquerra, pour quelque raison que ce soit, servent de garantie pour ses créances qu'elle a et/ou acquerra sur le Client.

15.3 dnata est à tout moment autorisé à exercer ce droit de gage et/ou de privilège pour toutes les sommes que le Client peut encore devoir à dnata en relation avec des contrats antérieurs ou autres.

Article 16 Garanties

En plus des dispositions à cet égard dans les conditions visées à l'article 2.1, le Client fournira à la première demande de dnata une garantie proportionnée pour tout ce que le Client doit ou devra à dnata en vertu du contrat, y compris les frais de stockage et d'entreposage, les tarifs (de fret), les droits, les taxes et les prélèvements, les primes et autres coûts que le Client doit ou devra à

dnata, consistant au moins en une garantie bancaire. Les conditions de la garantie bancaire doivent être jugées acceptables par dnata.

Article 17 Force majeure

Les cas de force majeure tels que, par exemple, les grèves, les troubles publics, les mesures administratives et autres événements imprévus indépendants de la volonté de dnata, libèrent dnata, pour la durée et l'étendue de la nuisance, de ses obligations, sans que le Client puisse prétendre à une réduction de prix ou à une indemnisation.

Si, dans la situation décrite ci-dessus, il est conclu qu'il n'est plus raisonnablement possible de remplir les obligations, le contrat sera révisé ou dissous d'un commun accord. Les éventuelles prestations déjà fournies par le Prestataire de services jusqu'au moment du cas de force majeure seront toujours facturées.

Article 18 Nullité

La nullité d'une disposition des présentes Conditions générales n'entraîne pas la nullité des autres dispositions. dnata et le Client remplaceront la disposition nulle par une nouvelle disposition dont l'objet et la portée se rapprochent le plus possible de la disposition nulle.

Article 19 Modifications

Sauf disposition contraire expresse dans les présentes Conditions générales, celles-ci ne peuvent être modifiées ou complétées que par un avenant écrit signé par les représentants dûment autorisés de toutes les parties. Ces modifications seront annexées aux présentes Conditions générales.

Article 20 Avis

Toutes les communications et notifications requises ou autorisées en vertu du présent contrat et/ou de son exécution doivent être effectuées par lettre ordinaire ou par courrier électronique aux adresses indiquées en tête du contrat, ou à toute autre adresse communiquée par écrit par l'une des parties au moins un mois à l'avance aux autres parties par lettre recommandée, sauf stipulation contraire dans un contrat ou une offre.

Article 21 Traitement des données à caractère personnel

En vertu de la nouvelle loi sur le traitement des données à caractère personnel (RGPD), dnata est considérée comme le responsable du traitement des données et doit lui-même agir conformément à la législation RGPD.

Article 22 Règlement des litiges et droit applicable

Seul le droit belge s'applique à tous les contrats avec le Prestataire de services et aux livraisons et travaux du Prestataire de services. Le droit belge s'applique à ce contrat. En cas de litige, les parties doivent s'adresser aux tribunaux compétents du siège social du Prestataire de services, sauf si une partie demande au préalable à l'Institut d'arbitrage (www.euro-arbitration.org) la constitution d'un tribunal d'arbitrage composé d'un ou de trois arbitres, à sélectionner dans le tableau de www.arbiters.be. Le tribunal arbitral appliquera le règlement standard des litiges de l'Institut d'arbitrage. Le présent contrat remplace toutes les clauses juridictionnelles contradictoires.