

CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

SMART COMMUNICATION — Plateforme SmartRelay — www.relay-smart.com

Les présentes Conditions Générales de Vente (ci-après les « Conditions Générales ») sont réputées acceptées sans réserve par le Client dès la première utilisation des Services proposés par la société SMART COMMUNICATION, editrice de la plateforme SmartRelay (ci-après l'« Éditeur »). Elles définissent les conditions d'utilisation du site internet www.relay-smart.com (le « Site Internet ») ainsi que les modalités des prestations de service fournies par l'Éditeur.

Article 1 — Application des Conditions Générales

Les présentes Conditions Générales définissent les conditions, restrictions et obligations que le Client accepte en utilisant le Site Internet et en commandant les Services.

Le Client reconnaît que ces Conditions Générales prévalent sur tout autre document tel que prospectus, catalogues ou documentation émanant de l'Éditeur, lesquels ne sont communiqués qu'à titre d'information et n'ont qu'une valeur indicative.

Article 2 — Description des Services

2.1 Les Services de réexpédition des Colis

L'Éditeur propose un Service de réexpédition des Colis achetés par le Client auprès d'un Vendeur, notamment lorsque ce dernier ne propose pas de service de livraison des Produits dans le pays souhaité par le Client, en particulier vers la Guadeloupe et les autres destinations disponibles sur le Site Internet. Le Client peut faire expédier ses Colis par le Vendeur à l'adresse de l'Entrepôt correspondant (Dépôt de Paris ou Dépôt USA, selon l'origine de sa commande). Ces Colis sont réceptionnés, pesés puis réexpédiés pour le compte de l'Éditeur, par les transporteurs, en point relais ou à l'adresse du Client, selon les modalités prévues dans la Commande.

L'Éditeur n'a pas vocation à réexpédier des colis dont les pays d'expédition et de destination seraient identiques. Ainsi, un colis reçu d'un commerçant de France métropolitaine ne pourra être réexpédié en France.

Les Services de réexpédition des Colis par l'Éditeur comprennent notamment :

- La réception et la pesée du Colis à l'Entrepôt, et l'information du Client par courrier électronique ;
- La déclaration de valeur des Produits en ligne (incluse) ;
- Le regroupement (consolidation) de plusieurs Colis du Client en un seul envoi, à la demande de ce dernier et sans frais additionnel, dans les conditions de l'article 4.2, permettant au Client de réduire ses frais de transport ;
- Le choix, lorsqu'il est disponible pour la destination concernée, entre une réexpédition par fret aérien ou par fret maritime, selon le budget et le délai souhaités par le Client ;
- La prise en charge des formalités douanières (déclaration en douane et calcul des droits et taxes usuellement applicables), dont le coût est intégré au prix affiché, conformément à l'article 5.1 ;
- Le retour du Colis auprès du fournisseur, lorsqu'il se trouve encore dans l'Entrepôt (payant) — ce Service est disponible exclusivement au départ du Dépôt USA.

L'Éditeur ne propose pas, à ce jour, de service d'assurance complémentaire des Colis, ni de service d'extraction de la facture originale du Colis.

Toute prestation accessoire est subordonnée à l'accord exprès des parties et peut donner lieu à rémunération de l'Éditeur. Les modalités de ces Services, notamment les tarifs, délais et destinations disponibles, sont décrites sur le Site Internet et dans les présentes Conditions Générales.

2.2 Limites et restrictions

2.2.1 Produits exclus des Services

Sont expressément exclus des Produits objet des Services :

- Les batteries seules, sauf lorsqu'elles sont expédiées par fret maritime, seul mode de transport pour lequel leur envoi est autorisé par l'Éditeur ;
- Les voitures ;
- Les personnes, les animaux vivants et morts, les organes humains et autres fluides corporels, les cendres humaines et reliques funéraires ;
- Les denrées alimentaires périssables et les produits frais ;
- Les armes à feu (vraies ou fausses), les pièces détachées d'armes à feu, les armes, les explosifs, les munitions et autres objets contondants ;
- Tout produit considéré comme présentant un danger bactériologique ou viral par l'Organisation Mondiale de la Santé, et tout produit présentant des propriétés radioactives ;
- Les marchandises contrefaisantes ou illicites (y compris pornographiques, pédopornographiques ou stupéfiants) ;
- L'amiante ou les produits en contenant, à l'exception de ceux visés à l'article 7 (décret du 24 décembre 1996) ;
- Les marchandises relevant des réglementations nationales sur les produits dangereux, salissants ou prohibés et, plus généralement, tout contenu contraire aux lois et règlements en vigueur au moment de l'envoi, notamment ceux des services douaniers et/ou de l'Union Postale Universelle ;
- Les fonds et valeurs (or, argent, autres métaux précieux, valeurs fiduciaires, bijoux, bons au porteur, lingots d'or, devises, banderoles fiscales, vignettes, effets de commerce au porteur, pierres précieuses), ainsi que les chèques, cartes de crédit, cartes de téléphone, chèques cadeaux, restaurant ou voyage ou de tout service comparable ;
- Les réponses aux appels d'offre ou copies d'examen ;
- Les objets classés matériel à risque, marchandise dangereuse, article prohibé ou soumis à restrictions par l'Association Internationale du Transport Aérien, l'Organisation Internationale de l'Aviation Civile, l'Accord européen relatif au transport international des marchandises Dangereuses par Route, tout département gouvernemental concerné ou tout autre organisme pertinent ;
- Plus généralement, tout produit faisant l'objet de restrictions à l'exportation ou à l'importation dans le pays de destination.

L'ensemble des expéditions est en outre soumis aux règles de contrôle de sûreté applicables au transport aérien. Toute prestation de l'Éditeur ne porte que sur des marchandises conformes à la réglementation en vigueur.

Le Client ne doit pas utiliser les Services à des fins illicites, notamment en violation des législations applicables, ni porter atteinte aux droits des tiers (notamment les droits de propriété intellectuelle).

Il appartient au Client de s'informer sur les conditions d'exportation et d'importation des Produits dans le pays de destination et de s'assurer qu'elles sont satisfaites. L'Éditeur n'a en principe pas connaissance des Produits objet des Services et n'est pas en mesure d'effectuer de vérifications sur ceux-ci.

Tous les frais liés à un blocage en douane et/ou au retour des Colis à l'Entrepôt, ainsi que toute somme, indemnité ou condamnation qui pourrait être mise à la charge de l'Éditeur en raison de l'impossibilité ou de l'illicéité d'importer les Produits dans le pays de destination du fait du non-respect des législations par le Client, seront à la charge exclusive du Client.

2.2.2 Caractéristiques des Colis et pays de destination

Les dimensions et caractéristiques des Colis, ainsi que les pays de destination acceptés ou refusés, sont précisés sur le Site Internet, notamment sur la page d'estimation du prix d'une commande ou lors de la Commande. Il incombe au Client de s'assurer que la prestation de l'Éditeur peut être effectuée (vérification de la destination, des dimensions et de la nature de la marchandise).

À leur arrivée à l'Entrepôt, les Colis doivent être d'un seul emballage clos, solide, adapté au contenu ainsi qu'aux exigences du transport. Les moyens de fermeture ne doivent présenter aucun risque pour les personnes ou machines traitant le Colis pendant son expédition.

Si l'emballage est, à réception, sérieusement endommagé ou semble avoir été ouvert, l'Éditeur refuse le Colis, qui est retourné à l'expéditeur. Le degré d'endommagement du Colis est laissé à l'appréciation discrétionnaire de l'Entrepôt, sans que le Client ne puisse prétendre à contestation, indemnité ou remboursement à ce titre.

Afin de lutter contre les tentatives de fraude et en cas de doute sur la bonne utilisation de ses services, l'Éditeur peut contrôler le contenu d'un Colis ainsi que les documents afférents. L'identité de la personne ayant commandé un article et celle du destinataire doivent être identiques ; à défaut, l'Éditeur se réserve le droit de refuser la réexpédition et pourra demander au Client de retourner la marchandise au site marchand.

Article 3 — Création du Compte Client et fourniture d'informations

L'accès au Site Internet et la Commande des Services nécessitent la création d'un Compte Client.

3.1 Informations requises

La création d'un Compte Client nécessite la communication par le Client des informations suivantes : nom, prénom, adresse électronique, numéro de téléphone et adresse postale (laquelle ne doit pas être une autre adresse d'un service de réexpédition ou une boîte postale). Ces informations sont destinées à permettre l'exécution des Services et l'établissement de la facture. Le Client dispose d'un droit d'accès, de rectification et de suppression de ses données personnelles tel que défini à l'article 14 des présentes.

3.2 Exactitude et mise à jour des informations

Le Client s'engage à fournir des informations exactes et à informer l'Éditeur sans délai de toute modification des données communiquées lors de son inscription et, le cas échéant, à procéder lui-même à ces modifications au sein de son Compte Client. La fourniture de fausses informations ayant entraîné l'impossibilité pour l'Éditeur d'exécuter ses obligations ne saurait engager la responsabilité de ce dernier.

3.3 Identifiants et sécurité du compte

Le Client reconnaît que ses identifiants sont strictement personnels et confidentiels et veille à ce qu'ils ne soient pas connus de tiers. Le Client garantit l'Éditeur contre toute demande et/ou action fondée sur une utilisation frauduleuse ou non de ses identifiants due à une faute ou négligence de sa part. L'Éditeur ne pourra en aucun cas être tenu responsable d'une usurpation d'identité, ne disposant pas des moyens techniques permettant de s'assurer de l'identité des personnes se connectant au Site Internet.

3.4 Fonctionnalités du Compte Client

Le Compte Client permet de connaître les adresses postales des Entrepôts attribuées par l'Éditeur au Client pour l'expédition de ses Colis par les Vendeurs, de réaliser des estimations de réexpédition en fonction des dimensions et du poids, et de consulter le suivi de la réexpédition des Colis, les factures, les adresses du Client et les tarifs.

Les pages relatives au Compte Client sont librement imprimables par le Client mais ne constituent nullement une preuve ; elles n'ont qu'un caractère indicatif destiné à assurer l'information du Client sur les Services et les Commandes.

Article 4 — Commande des Services

4.1 Estimation préalable

Avant de passer Commande, le Client peut réaliser une estimation du temps de transport (à compter du départ du Colis de l'Entrepôt) et du prix, en fonction du poids et/ou des dimensions du Colis. Cette estimation n'a qu'une valeur indicative ; le temps et le coût de transport réels sont susceptibles d'être différents lors de la Commande.

4.2 Déroulement de la commande

Dès la réception du ou des Colis à l'Entrepôt, le Client est informé par courrier électronique dans un délai de 2 jours ouvrés.

Tout colis reçu ne comportant pas la référence destinataire sera soit refusé par l'Éditeur et retourné à l'expéditeur, soit accepté et ouvert afin d'en rechercher le Client propriétaire. Si, après ouverture, le Client n'est toujours pas identifié, le Colis est mis de côté pendant la durée de stockage maximale de 30 jours afin que le Client puisse se manifester.

Le Client peut commander les Services de réexpédition du ou des Colis qu'il sélectionne, à l'adresse de son choix. Des Services optionnels de manutention payants peuvent être proposés selon le contenu du ou des Colis.

Le regroupement de plusieurs Colis peut être effectué en un ou plusieurs Colis et peut entraîner leur reconditionnement. Ce regroupement peut être refusé par l'Éditeur, notamment en raison des dimensions, du poids ou du contenu des Colis à regrouper.

Une fois les Services sélectionnés, le Client règle le montant de sa commande et ne peut en aucun cas revenir sur le choix initial du transporteur. Après validation de la Commande, le Client reçoit une notification d'expédition par courrier électronique.

Le Client reconnaît que la confirmation de sa Commande de réexpédition vaut instruction de réexpédier le ou les Colis. La réexpédition peut intervenir concomitamment à la validation de la Commande ou dans un court délai. En validant sa Commande, le Client donne son consentement au commencement immédiat de l'exécution des Services commandés et ne peut plus exercer son droit de rétractation, dans les conditions prévues à l'article 6.

4.3 Commandes reçues en plusieurs Colis distincts

Lorsqu'une commande passée par le Client auprès d'un même Vendeur est expédiée par ce dernier en plusieurs Colis distincts, il appartient exclusivement au Client de suivre et d'identifier l'ensemble des Colis composant sa commande, notamment à l'aide des informations de suivi communiquées par le Vendeur et des notifications de réception adressées par l'Éditeur pour chaque Colis reçu à l'Entrepôt.

L'Éditeur ne peut être tenu pour responsable si le Client, n'ayant pas vérifié qu'un ou plusieurs Colis de sa commande étaient encore en attente de réception ou de traitement à l'Entrepôt, procède à la réexpédition d'une partie seulement de sa commande, puis reçoit un ou plusieurs Colis complémentaires à l'Entrepôt postérieurement à cette réexpédition.

Dans cette hypothèse, les Colis reçus postérieurement font l'objet d'une nouvelle Commande et d'une nouvelle facturation de réexpédition, aux frais du Client, l'Éditeur ne pouvant ni anticiper ni garantir la réception groupée de Colis expédiés séparément par un même Vendeur.

Il appartient donc au Client, avant de valider toute Commande de réexpédition portant sur une partie seulement des Colis attendus, de pointer l'ensemble des Colis annoncés par le Vendeur (notamment à l'aide des numéros de suivi communiqués lors de l'achat) avec les Colis effectivement visibles sur son Compte Client. S'il constate qu'un Colis attendu n'apparaît pas sur son Compte Client, il doit impérativement en informer l'Éditeur et effectuer la réclamation prévue à l'article 4.4 avant de valider sa Commande de réexpédition. À défaut d'avoir procédé à cette vérification et à cette réclamation préalable, le Client ne

pourra reprocher à l'Éditeur l'absence de prise en compte d'un Colis non signalé au moment de la Commande, ce Colis faisant alors l'objet d'un traitement et d'une facturation distincts, dans les conditions du présent article.

4.4 Réclamation d'un Colis non identifié ou non réceptionné à l'Entrepôt

Lorsque le Client estime qu'un Colis attendu n'a pas été réceptionné ou identifié par l'Éditeur, il doit en informer l'Éditeur en communiquant immédiatement l'ensemble des éléments permettant d'identifier le Colis, notamment le numéro de suivi délivré par le Vendeur ou le transporteur amont, la référence de la Commande passée auprès du Vendeur et, le cas échéant, une copie de la facture d'achat.

À défaut de communication de ces éléments, en particulier du numéro de suivi, l'Éditeur peut se trouver dans l'impossibilité de rechercher et d'identifier le Colis au sein de l'Entrepôt, notamment lorsque celui-ci a été réceptionné sans référence Client exploitable (article 4.2). Le délai nécessaire au traitement de la réclamation, lorsqu'il résulte de la communication tardive de ces informations par le Client, est imputable au Client et ne saurait engager la responsabilité de l'Éditeur.

En conséquence, dès lors que le Colis est identifié et localisé par l'Éditeur à la suite de la communication de ces éléments, la réexpédition s'effectue selon les conditions de prix et de délai habituelles prévues aux articles 5 et 9. Le seul écoulement du temps entre le signalement initial par le Client et la communication effective du numéro de suivi ou des éléments d'identification ne peut donner lieu à une gratuité de la prestation de réexpédition, à un geste commercial ou à toute autre forme d'indemnisation, sauf faute démontrée de l'Éditeur dans le traitement du dossier une fois ces éléments reçus.

Article 5 — Prix et paiement du prix

5.1 Prix

Le prix des Services est le prix en vigueur indiqué sur le Site Internet au moment de la Commande. Il dépend notamment du poids et/ou des dimensions du Colis, de sa destination et des prestations optionnelles choisies par le Client :

- pour les Colis expédiés depuis le Dépôt de Paris, le prix est calculé sur la base du poids réel du Colis, que la réexpédition s'effectue par fret aérien ou par fret maritime ;
- pour les Colis expédiés depuis le Dépôt USA, le prix est calculé sur la base des dimensions du Colis, lesquelles doivent impérativement être communiquées par le Client.

Le prix indiqué au Client inclut l'ensemble des frais de transport (transport tout compris) ainsi que les taxes d'importation usuellement applicables dans le pays de destination, de telle sorte que le Client n'a, en principe, plus rien à régler à la réception de son Colis.

Par exception, des frais de douane spécifiques ou exceptionnels (notamment en cas de contrôle renforcé, de taxation particulière liée à la nature du Produit, ou de déclaration inexacte imputable au Client) peuvent rester à la charge du Client, conformément à l'article 2.2.1. Si l'Éditeur ou tout tiers est tenu de verser, à ce titre, une somme complémentaire en raison de l'importation du Colis dans le pays de destination, le Client rembourse à l'Éditeur les montants réglés pour son compte.

5.2 Paiement

Le prix est payable en ligne au moyen des solutions de paiement sécurisées proposées sur le Site Internet, notamment par carte bancaire ou via la solution PayPal, y compris, lorsque cette option est proposée, le paiement en plusieurs fois via l'offre de paiement fractionné de PayPal. Le Client est le cas échéant redirigé vers l'interface sécurisée de l'établissement de paiement concerné et reconnaît avoir pris connaissance et accepter les conditions générales de cet établissement, seul responsable du traitement des données relatives aux moyens de paiement saisies.

Les frais bancaires éventuels liés aux paiements par carte restent à la charge du Client. En cas d'opposition ou de litige sur le paiement, des frais sont appliqués au Client en fonction du montant et du type de litige.

Dans le cadre de sa lutte contre la fraude, l'Éditeur peut réclamer au Client un ou plusieurs justificatifs de son identité et de la validité du moyen de paiement utilisé, afin d'éviter l'usage de moyens de paiement volés ou falsifiés, et peut vérifier que la personne dont le compte est débité est bien celle qui a passé commande.

5.3 Programme de cashback

L'Éditeur peut proposer au Client un programme de cashback (le « Cashback »), dont les modalités (taux, paliers selon la fréquence de commande, parrainage, conditions d'éligibilité) sont précisées sur le Site Internet.

Le Cashback est utilisable en déduction de l'ensemble des frais facturés par l'Éditeur (notamment les frais de transport, les frais de dossier et les prestations optionnelles), à l'exception des frais de douane visés à l'article 5.1, qui demeurent exclus du champ d'application du Cashback. Le Cashback ne peut en aucun cas faire l'objet d'un remboursement en numéraire ou d'une conversion en toute autre contrepartie.

Le Cashback est crédité automatiquement sur le Compte Client à l'issue de chaque règlement effectif d'une facture par le Client. Il n'est pas crédité en cas de facture impayée, contestée ou faisant l'objet d'un rejet de paiement.

L'Éditeur se réserve le droit de modifier, suspendre ou mettre fin au programme de Cashback à tout moment, sans que cela ne puisse donner lieu à indemnisation. Le solde de Cashback déjà acquis à la date d'une telle modification demeure utilisable dans les conditions ci-dessus, sauf fraude avérée imputable au Client.

Article 6 — Droit de rétractation

6.1 Droit de rétractation du Client à l'égard du Vendeur

Les conditions du Vendeur sont applicables exclusivement s'agissant du droit de rétractation relatif aux Produits ; le Vendeur en est seul responsable à l'égard du Client. Le Client est invité à en prendre connaissance lors de l'achat du Colis auprès du Vendeur.

L'attention du Client est expressément appelée sur le fait que, lorsque le droit de rétractation est applicable, le délai dont il bénéficie à l'égard du Vendeur commence à courir, selon les conditions du Vendeur, à compter de la réception du Colis à l'Entrepôt de l'Éditeur, et non à compter de sa réception effective par le Client à destination finale (notamment en Guadeloupe). Compte tenu des délais de réexpédition rappelés à l'article 9.2, le Client peut ainsi ne recevoir et ne découvrir son Colis que plusieurs jours, voire plusieurs semaines, après le point de départ de ce délai, en particulier lorsque le Colis est réexpédié par voie maritime ou lorsque le Client a lui-même choisi d'attendre la réception d'autres Colis afin de les regrouper avant réexpédition (article 4.2). Il appartient donc au Client d'anticiper ce décalage et de se manifester auprès du Vendeur et de l'Éditeur dans les meilleurs délais s'il souhaite exercer son droit de rétractation, sans attendre la réception matérielle du Colis à destination finale.

Le Client doit avertir en temps utile l'Éditeur s'il souhaite exercer son droit de rétractation à l'égard du Vendeur, afin que l'Éditeur puisse, si cela est encore matériellement possible, retourner le Colis concerné au Vendeur. Les frais de retour du Colis au Vendeur sont, selon les conditions applicables, à la charge du Client ou du Vendeur, à l'exclusion de l'Éditeur. Des frais d'administration, de main-d'œuvre, de stockage et de manutention peuvent en outre être appliqués par l'Éditeur pour chaque Colis. Il est par ailleurs rappelé que le Service de retour du Colis auprès du fournisseur, prévu à l'article 2.1, n'est disponible qu'au départ du Dépôt USA.

Lorsque le Client a demandé le regroupement de son Colis avec d'autres Colis, ou lorsque le Colis a déjà été réexpédié au moment où le Client se manifeste, l'Éditeur peut se trouver dans l'impossibilité matérielle de retourner le Colis au Vendeur, y compris moyennant le paiement de frais de retour. Dans une telle hypothèse, l'Éditeur ne pourra être tenu pour responsable de cette impossibilité ; le Client conserve alors ses seuls recours à l'égard du Vendeur pour l'exercice de son droit de rétractation.

6.2 Droit de rétractation du Client à l'égard de l'Éditeur

S'agissant de la Commande des Services, conformément à l'article L. 221-28 12° du Code de la consommation, le Client est informé qu'il ne peut pas se rétracter dans la mesure où les prestations de services de transport de biens sont exclues du champ d'application du droit de rétractation, dès lors que leur exécution a commencé, avec l'accord préalable et exprès du Client, avant l'expiration du délai légal de rétractation, ainsi qu'il est rappelé à l'article 4.2.

Article 7 — Propriété des Colis

Les Produits et Colis sont achetés par le Client auprès du Vendeur et demeurent, à chaque instant, sa pleine et entière propriété, à l'exclusion de celle de l'Éditeur. En conséquence, le Client est responsable de tout dommage que pourrait causer le Colis ou le Produit à toute personne ou aux droits de tiers, ainsi que de la violation de dispositions légales liées aux Produits objet des Services.

Article 8 — Réception des Colis par l'Éditeur

8.1 Information préalable de l'Éditeur par le Client

En cas de réception attendue de marchandise volumineuse, fragile ou nécessitant une signature, le Client doit informer l'Éditeur et lui transmettre tous les éléments nécessaires à la réception du Colis. Des frais de manutention peuvent être facturés au Client.

8.2 Réception des Colis

L'Éditeur réceptionne le Colis à l'Entrepôt, aux horaires d'ouverture applicables à l'Entrepôt concerné. Le Dépôt de Paris est ouvert du lundi au vendredi, hors jours fériés, de 9 heures à 17 heures, ainsi que le samedi de 9 heures à 13 heures.

L'Éditeur identifie chaque Colis reçu comme appartenant au Client en lui attribuant une référence par Colis ; le Colis est pesé et mesuré. Il est expressément convenu que l'Éditeur ne prend connaissance ni ne contrôle le contenu du Colis ou des Produits. L'Éditeur adresse une notification de réception au Client par courrier électronique, dans un délai de deux jours ouvrés, aux coordonnées communiquées dans son Compte Client.

8.3 Refus d'un Colis

L'Éditeur peut refuser ou faire retourner le Colis au Vendeur dans les cas suivants :

- le Colis présente, à réception à l'Entrepôt, des marques apparentes de détérioration, selon l'appréciation discrétionnaire de l'Éditeur ;
- le Colis ou le Produit n'est pas conforme aux présentes Conditions Générales, notamment aux limitations et restrictions prévues à l'article 2.2.

L'Éditeur en informe le Client, qui doit prendre attache avec le Vendeur pour connaître les modalités de remboursement des Produits et de retour du Colis, étant précisé que les frais de retour sont à la charge du Client ou du Vendeur, à l'exclusion de l'Éditeur.

Si le Client souhaite exercer son droit de rétractation à l'égard du Vendeur, dans les conditions et limites rappelées à l'article 6.1, il doit en informer l'Éditeur dans les meilleurs délais afin que ce dernier puisse, si cela demeure possible, retourner le Colis au Vendeur dans un délai maximum de 14 jours. Sauf prise en charge par le Vendeur, le Client supporte les frais de retour, à l'exclusion de l'Éditeur.

L'Éditeur n'étant pas le donneur d'ordre du transport amont, il ne peut être tenu responsable en cas de perte ou d'avarie du Colis survenue avant sa réception à l'Entrepôt.

8.4 Colis reçu endommagé à l'arrivée à l'Entrepôt

Lorsqu'un Colis est réceptionné endommagé à l'Entrepôt, l'Éditeur en établit un constat (photographies de l'emballage et, le cas échéant, du contenu visible) et en informe le Client par courrier électronique dans les

meilleurs délais, en précisant l'état constaté et les suites possibles (refus et retour au Vendeur, acceptation sous réserves, ou mise à disposition du Client pour instruction).

Le Client dispose d'un délai de 5 jours ouvrés à compter de cette notification pour indiquer à l'Éditeur la suite à donner (réexpédition en l'état, retour au Vendeur, mise au rebut). À défaut de réponse dans ce délai, le Colis est traité selon les règles de stockage et d'abandon prévues aux articles 8.5 et 8.6.

L'Éditeur ne pouvant être tenu pour responsable d'un endommagement survenu avant la remise du Colis à l'Entrepôt (fait du Vendeur, du transporteur amont ou vice de l'emballage), aucune indemnisation n'est due par l'Éditeur à ce titre ; le Client conserve, le cas échéant, ses recours propres à l'égard du Vendeur ou du transporteur amont. Un geste commercial peut néanmoins être envisagé dans les conditions de l'article 9.4.

8.5 Stockage des Colis

Le stockage du Colis est offert pendant les trente (30) premiers jours suivant sa réception à l'Entrepôt. Au-delà de cette période, et notamment pour le stockage de palettes ou de colis volumineux, des frais de stockage peuvent être facturés en supplément au Client selon la durée du stockage.

L'Éditeur veille à ce que l'entreposage et la manutention des Colis aient lieu dans des locaux appropriés, pourvus, le cas échéant, des autorisations nécessaires, et prend les mesures utiles à la conservation des Colis.

8.6 Abandon du Colis

À défaut de réexpédition du Colis dans un délai de 3 mois à compter de sa réception par l'Éditeur, du fait du Client (défaut de Commande ou de paiement du prix), le silence du Client vaut abandon du Colis, en plus des frais de stockage dus. Sauf accord contraire des parties, au-delà de ce délai de 3 mois, à défaut d'avoir commandé et payé le Service de réexpédition, l'Éditeur peut disposer librement du Colis, sans qu'aucune indemnité ne puisse être réclamée par le Client au titre du défaut d'expédition.

Article 9 — Réexpédition des Colis

9.1 Modalités de réexpédition

La réexpédition des Colis est réalisée conformément à la Commande du Client, pour le compte de l'Éditeur, une fois le prix payé, à l'adresse choisie lors de la Commande.

Les Colis destinés à une réexpédition par voie maritime sont regroupés par cycles de trente (30) jours. L'expédition groupée des Colis ainsi consolidés intervient le premier jour du mois suivant la clôture du cycle concerné.

Tout changement, modification ou complément d'adresse en cours de prestation est facturé. Toute somme impayée entraîne le blocage du Colis concerné.

Des frais supplémentaires liés à une prestation de manutention spécifique demandée par le Client (regroupement particulier, reconditionnement, etc.) peuvent être appliqués, en sus du prix de la Commande. Hors demande spécifique du Client, le prix payé lors de la Commande couvre l'intégralité des frais de transport et de taxes usuellement applicables, conformément à l'article 5.1.

L'Éditeur n'accepte pas les demandes d'envoi vers d'autres plateformes concurrentes de réexpédition, quel que soit le pays de destination, dans le but de lutter contre la fraude. Le Client est informé par courrier électronique de la réexpédition de son Colis.

9.2 Délais

9.2.1 Délais standards

Tous les délais de livraison indiqués sur le Site Internet et lors de la commande sont estimatifs et ne constituent pas un engagement contractuel de délai.

Sauf dispositions d'une convention internationale impérative applicable au mode de transport utilisé, aucun retard de livraison, quelle qu'en soit la cause, ne peut donner lieu à une indemnisation de la part de l'Éditeur.

L'Éditeur n'est en aucun cas responsable des dommages indirects ou immatériels (perte de profit, perte de contrat, perte de chance, préjudice d'image, etc.). En cas de résolution, l'Éditeur indemnise le Client dans les meilleurs délais et au plus tard dans les 45 jours à compter de la déclaration de litige transmise par le Client conformément à l'article 9.3.

9.2.2 Délais spécifiques au transport maritime

Pour les Colis réexpédiés par voie maritime, le délai d'acheminement peut atteindre jusqu'à soixante (60) jours à compter de l'expédition du Colis depuis l'Entrepôt, ce délai s'ajoutant, le cas échéant, au délai de constitution du cycle de regroupement mensuel mentionné à l'article 9.1. Ce délai global est fourni à titre purement indicatif.

Le Client reconnaît que l'Éditeur n'a pas la maîtrise des délais de transport maritime et demeure tributaire des compagnies maritimes, de leurs rotations et escales, ainsi que des opérations de contrôle et de dédouanement réalisées par les autorités douanières du pays de destination, lesquelles peuvent allonger significativement le délai d'acheminement indépendamment de toute faute de l'Éditeur.

En conséquence, tout dépassement du délai indicatif de soixante (60) jours imputable aux compagnies maritimes ou aux formalités douanières ne saurait engager la responsabilité de l'Éditeur ni ouvrir droit à indemnisation.

9.3 Réception du Colis par le Client

Les Colis sont mis à disposition du Client dans le point relais sélectionné lors de la validation de la commande. En cas d'option « livraison à domicile », le Colis est remis au Client contre signature ou déposé dans sa boîte aux lettres ; en cas d'absence du Client, un avis de passage indique le lieu de mise à disposition du Colis.

À la réception du Colis, le Client doit examiner attentivement celui-ci afin de vérifier son bon état. Si le Colis est détérioré ou en mauvais état, le Client doit, dans la mesure du possible, le refuser auprès du transporteur ou du point relais ; les emballages doivent, en tout état de cause, être conservés jusqu'à résolution de la réclamation.

L'Éditeur ne propose pas de garantie spécifique ni d'assurance au titre de la réception du Colis. En cas de Colis manquant, endommagé ou non conforme, le Client doit créer un litige dans la rubrique « Litige » de son Compte Client, en décrivant précisément le problème rencontré et en joignant des photographies du Colis, de son emballage et, le cas échéant, de son contenu. Aucune notification par lettre recommandée n'est requise : la déclaration de litige via le Site Internet, accompagnée des éléments demandés, constitue la seule formalité à accomplir par le Client, dans un délai de 48 heures suivant la réception du Colis.

À défaut de déclaration de litige dans ce délai et selon ces modalités, le Client ne pourra se prévaloir d'aucun geste commercial de la part de l'Éditeur, sans préjudice de ses éventuels recours propres à l'égard du transporteur.

9.4 Geste commercial

En dehors des cas d'indemnisation prévus par les présentes Conditions Générales (notamment à l'article 12.3) et sans reconnaissance de responsabilité, l'Éditeur peut, à titre purement commercial et discrétionnaire, accorder un geste commercial au Client en cas de difficulté rencontrée dans l'exécution des Services (avarie, incident de manutention, colis endommagé, etc.), et sous réserve que le Client ait respecté les conditions de forme et de délai applicables, notamment celles de l'article 9.3.

Ce geste commercial, lorsqu'il est accordé, est plafonné au montant des frais effectivement facturés et perçus par l'Éditeur au titre de la Commande concernée (frais de transport, de dossier et options éventuelles), à l'exclusion de toute prise en charge de la valeur des Produits ou Colis.

L'octroi d'un geste commercial dans un cas donné ne constitue ni une reconnaissance de responsabilité de l'Éditeur, ni un droit acquis pour le Client, ni un précédent applicable à toute autre situation future, même similaire.

Aucun geste commercial ne pourra en tout état de cause être sollicité ou accordé lorsque le retard ou la difficulté rencontrée résulte, en tout ou partie, d'un manquement du Client à ses propres obligations, notamment à son obligation de communiquer sans délai les informations et éléments d'identification nécessaires au traitement de son dossier, dans les conditions rappelées à l'article 4.4.

Article 10 — Obligations du Client

10.1 Informations communiquées à l'Éditeur

Le Client s'engage à communiquer à l'Éditeur des informations exactes, notamment quant à son identité, son adresse, le contenu et la valeur de son Colis. Tout surcoût lié à une inexactitude dans l'adresse de livraison, dans l'identité déclarée ou dans les dimensions et le poids du Colis est facturé au Client.

10.2 Obligations relatives aux Produits et aux Colis

Le Client est seul responsable des Produits et du respect des réglementations en vigueur. En cas de non-respect de ces dispositions, l'Éditeur se réserve le droit de retourner les Colis au Vendeur, aux frais du Client, ou, s'il n'a pas d'autre choix et après en avoir avisé le Client, de détruire le Colis non conforme, aux frais exclusifs du Client et sans indemnité.

Les Produits achetés par le Client relèvent de sa seule responsabilité. L'Éditeur n'effectue aucun contrôle des Produits ni de la licéité de leur exportation ou importation.

10.3 Formalités douanières, fiscales et légales du pays de destination

Le Client doit respecter l'ensemble des formalités douanières et fiscales applicables et communiquer à l'Éditeur toute information utile à cet égard.

Le Client est seul responsable du respect des législations applicables au Colis dans le pays de destination, notamment des formalités douanières, fiscales et légales (y compris les interdictions et restrictions relatives au transport de certains produits). Il peut s'informer de ces modalités auprès des autorités locales de destination.

L'Éditeur ne peut être tenu responsable d'une erreur ou omission dans les déclarations du Client et/ou d'une infraction à la réglementation douanière et fiscale. Le Client est tenu au paiement des frais que pourrait supporter l'Éditeur en cas de déclarations non sincères ou inexactes, et supporte seul l'ensemble des conséquences, notamment financières et pénales, résultant de documents non fournis, fournis tardivement, erronés, incomplets ou inappropriés. Toute déclaration fausse ou inexacte peut entraîner des retards dans l'acheminement des Colis.

Toute somme impayée entraîne le blocage du Colis concerné.

Article 11 — Garanties

11.1 Garanties de l'Éditeur

L'Éditeur garantit au Client que les Colis seront réexpédiés dans le même état que celui dans lequel ils ont été réceptionnés par l'Éditeur, sauf cas de force majeure, rétention en douane ou mauvais conditionnement non imputable à l'Éditeur. Dans ces cas, l'Éditeur est réputé avoir exécuté le Service.

11.2 Fonctionnement et utilisation du Site Internet

Les équipements (ordinateur, logiciels, moyens de télécommunication, etc.) permettant l'accès au Site Internet sont à la charge exclusive du Client, de même que les frais de télécommunication induits par leur utilisation.

Le Client reconnaît que nul ne peut garantir le bon fonctionnement d'Internet dans son ensemble. En cas d'impossibilité d'accès au Site Internet, pour des raisons techniques ou autres, le Client ne peut se prévaloir d'un dommage ni prétendre à une indemnité.

Les liens hypertextes présents sur le Site Internet peuvent renvoyer vers d'autres sites internet ; la responsabilité de l'Éditeur ne saurait être engagée si le contenu de ces sites contrevient aux législations en vigueur, ou en raison d'un préjudice causé au Client par la visite de l'un de ces sites tiers, régis par leurs propres conditions d'utilisation.

11.3 Garanties du Client

Le Client garantit l'Éditeur contre toute réclamation du Vendeur liée à l'achat des Colis, ainsi que contre toute responsabilité, dommage ou préjudice résultant du Produit ou du Colis, ou lié à une faute ou négligence du Client, notamment en cas de non-conformité aux présentes Conditions Générales ou aux obligations légales locales relatives à l'importation du Colis dans le pays de destination.

Article 12 — Responsabilités

12.1 Conditionnement des Colis par le Vendeur

Le Colis doit avoir été conditionné, emballé et étiqueté par le Vendeur de façon à supporter les opérations de transport et, plus généralement, l'ensemble des opérations confiées dans des conditions normales. L'emballage doit permettre une résistance à plusieurs manipulations et supporter les secousses, pressions et chocs en cours de transport, notamment un traitement par machine. La mention d'une particularité telle que « fragile » ne donne pas lieu à un traitement spécifique. L'Éditeur ne peut être tenu responsable en cas de mauvais conditionnement ou emballage.

12.2 Formalités douanières, fiscales et réglementaires du pays de destination

Comme indiqué à l'article 10.3, le Client est seul responsable du Produit et du respect des obligations douanières, réglementaires ou fiscales, notamment des déclarations et paiements éventuellement dus, ainsi que des interdictions éventuelles faisant obstacle à l'exploitation ou à l'importation du Colis.

12.3 Limitation de la responsabilité de l'Éditeur

La perte, l'avarie ou le retard subis par tout ou partie de l'envoi engagent la responsabilité de l'Éditeur dans les conditions suivantes : sauf dispositions d'une convention internationale impérative applicable au mode de transport utilisé, la perte ou l'avarie du Colis au cours de l'envoi engage la responsabilité de l'Éditeur, sauf en cas de faute de l'expéditeur, du destinataire, de force majeure, de vice propre de la chose ou de tout autre élément non imputable à l'Éditeur.

L'emballage du Colis incombant exclusivement au Client, sauf reconditionnement lors d'une consolidation de colis, il est expressément convenu que tout dommage imputable à un défaut d'emballage exonère l'Éditeur de toute responsabilité.

La responsabilité de l'Éditeur est limitée aux dommages directs (à l'exclusion des dommages indirects) prouvés par le Client, dans la mesure permise par la législation applicable et sauf dispositions internationales impératives applicables. En cas de perte ou d'avarie, le montant maximum de l'indemnisation du Client est limité à la valeur des Produits, sur justificatif, dans les limites suivantes : s'il existe une valeur déclarée, le remboursement se fait sur la base de la valeur déclarée renseignée dans le titre de transport, dans la limite de mille cinq cents (1 500) euros.

L'Éditeur n'ouvrant pas les Colis et n'ayant pas connaissance de leur contenu, le Client pourra se voir demander de fournir, en complément de sa facture d'achat, tout élément complémentaire de nature à

justifier la perte alléguée (par exemple : correspondance avec le Vendeur, preuve de paiement, photographies, descriptif détaillé du contenu). Le défaut de production de ces éléments dans un délai raisonnable pourra être opposé au Client dans l'instruction de sa réclamation.

Il est rappelé que l'UPU désigne l'Union Postale Universelle et le DTS les Droits de Tirage Spéciaux, dont la valeur exprimée en dollars US est déterminée chaque jour par le Fonds Monétaire International.

Article 13 — Propriété intellectuelle

Le Site Internet est la propriété de l'Éditeur. Il est protégé par les lois et traités internationaux en matière de droit d'auteur, ainsi que par d'autres lois et traités internationaux en matière de propriété intellectuelle.

Tous les droits relatifs au Site Internet et au concept d'ensemble de l'activité de l'Éditeur, à leur caractère original et innovant, notamment les droits de propriété intellectuelle sur les textes, créations littéraires et artistiques, graphiques (y compris les photographies) et audiovisuelles, développements informatiques et HTML et autres œuvres de l'esprit et, plus généralement, toute création susceptible d'être protégée par le droit de la propriété intellectuelle (images, logos, mise en forme, charte graphique, structure, ergonomie, codes couleurs, typographies, polices de caractères, éléments graphiques de base, organisation graphique des écrans, mise en page, fonds de page, identité visuelle du Site Internet, éléments sonores ou marques) appartiennent à l'Éditeur ou sont régulièrement exploités par ce dernier, sans limitation.

Le Client s'engage à ne pas porter atteinte, directement ou indirectement, à l'Éditeur, au Site Internet ou aux droits de l'Éditeur.

Article 14 — Données personnelles

14.1 Données personnelles

L'exécution des Services par l'Éditeur nécessite la fourniture de certaines informations personnelles concernant le Client : nom, prénom, adresse électronique, adresse postale et numéro de téléphone. Ces données sont nécessaires au respect de ses obligations par l'Éditeur, notamment pour la validation de la Commande, la réexpédition des Colis et, plus généralement, l'exécution des droits et obligations prévus aux présentes Conditions Générales. Le Client qui ne souhaite pas fournir ces informations ne peut commander de Services sur le Site Internet.

Ces données sont conservées par l'Éditeur en cette unique qualité ; l'Éditeur s'engage à ne pas les utiliser dans un autre cadre ni à les transmettre à des tiers autres que ses partenaires, sans l'accord exprès du Client ou en dehors des cas prévus par la loi. Le responsable du traitement, à l'exception des données relatives aux moyens de paiement, est l'Éditeur. Les coordonnées des Clients sont conservées trois ans à des fins de prospection commerciale, puis archivées dix ans, durée raisonnable nécessaire à l'exécution des droits et obligations de l'Éditeur. Ces données sont conservées dans des conditions sécurisées, selon les moyens actuels de la technique, dans le respect de la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978.

L'adresse courriel du Client n'est utilisée à des fins de prospection commerciale qu'avec son consentement explicite.

Conformément à la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978, tout Client dispose d'un droit d'opposition, d'accès, de rectification et de suppression des données qu'il a fournies, sur simple demande adressée à l'Éditeur par voie électronique ou postale.

Les données relatives au paiement, notamment le numéro de carte bancaire et son utilisation à des fins d'identification commerciale, sont subordonnées au recueil du consentement du Client ; elles sont collectées et traitées exclusivement par l'établissement bancaire ou de paiement concerné, seul responsable de ce traitement.

14.2 Newsletters

En cochant la case prévue à cet effet, le Client accepte que l'Éditeur puisse lui adresser, à une fréquence et sous une forme qu'il détermine, une newsletter pouvant comporter des informations relatives à son activité. Les Clients abonnés peuvent se désinscrire en cliquant sur le lien prévu à cet effet, présent dans chaque newsletter.

Article 15 — Droit applicable, juridiction et médiation

15.1 Droit applicable et juridiction compétente

Les présentes Conditions Générales sont soumises à la loi française, à l'exclusion de toute autre convention internationale applicable, y compris la Convention de Vienne sur la vente internationale de marchandises du 11 avril 1980.

Tout différend né entre l'Éditeur et le Client, concernant la validité, l'exécution, l'inexécution ou l'interprétation des présentes Conditions Générales ou, plus généralement, les relations entre l'Éditeur et le Client, sera soumis au tribunal français compétent du lieu du domicile du défendeur ou, au choix du demandeur, du lieu d'exécution du contrat, conformément aux articles 42 et 46 du Code de procédure civile.

15.2 Médiation de la consommation

Conformément aux articles L. 616-1 et R. 616-1 du Code de la consommation, le Client consommateur a la possibilité de recourir gratuitement à un médiateur de la consommation en vue de la résolution amiable d'un litige qui n'aurait pu être réglé directement auprès de l'Éditeur : CNPM Médiation Consommation, 27 avenue de la Libération, 42400 Saint-Chamond — www.cnpm-mediation-consommation.eu.

Le Client peut également accéder à la plateforme européenne de règlement en ligne des litiges de consommation à l'adresse suivante : ec.europa.eu/consumers/odr.

Article 16 — Dispositions diverses

16.1 Divisibilité des clauses

Si l'une quelconque des clauses non essentielles des présentes Conditions Générales s'avérait nulle ou inapplicable en vertu d'une loi, d'un règlement ou d'une décision exécutoire d'une juridiction ou d'une autorité compétente, les parties conviennent expressément que le présent contrat ne sera pas affecté par la nullité de la clause précitée.

16.2 Absence de renonciation

Le fait pour l'une des parties de ne pas exiger, à un moment quelconque, l'exécution stricte par l'autre partie d'une disposition ou condition quelconque du présent contrat ne sera pas réputé constituer une renonciation définitive à cette disposition ou condition.

16.3 Modification des Conditions Générales

L'Éditeur se réserve le droit de modifier à tout moment les présentes Conditions Générales, notamment pour tenir compte d'évolutions légales, réglementaires, techniques ou commerciales. Les Conditions Générales applicables à une Commande sont celles en vigueur à la date de validation de cette Commande par le Client. Le Client est invité à consulter régulièrement la version des Conditions Générales publiée sur le Site Internet.