

## **CGV COLISTRADÉ**

<b>DÉFINITIONS.....</b>	<b>2</b>
<b>PRÉAMBULE.....</b>	<b>3</b>
<b>ARTICLE 1 – OBJET.....</b>	<b>3</b>
<b>ARTICLE 2 – CHAMPS D’APPLICATION ET DISPOSITIONS GÉNÉRALES.....</b>	<b>4</b>
<b>ARTICLE 3 – CONDITIONS GÉNÉRALES DU TRANSPORTEUR.....</b>	<b>4</b>
<b>ARTICLE 4 – ACCÈS A L’OUTIL.....</b>	<b>5</b>
<b>ARTICLE 5 – CONTENU DE L’OUTIL.....</b>	<b>5</b>
<b>ARTICLE 6 – ENTRÉE EN VIGUEUR.....</b>	<b>5</b>
<b>ARTICLE 7 – COMMANDES ET ÉTAPES DE CONCLUSION DU CONTRAT DE TRANSPORT.....</b>	<b>6</b>
<b>ARTICLE 8 – PRIX ET MODES DE PAIEMENT.....</b>	<b>7</b>
<b>ARTICLE 9 – FRAIS DE SERVICES SUPPLÉMENTAIRES.....</b>	<b>8</b>
<b>ARTICLE 10 – RAMASSAGE ET LIVRAISON.....</b>	<b>10</b>
<b>ARTICLE 11 – MARCHANDISES PROHIBÉES – MARCHANDISES NON COUVERTES PAR L’ASSURANCE – EXCLUSIONS DE TRANSPORT.....</b>	<b>13</b>
<b>ARTICLE 12 – OBLIGATIONS DE L’UTILISATEUR ET DU DESTINATAIRE.....</b>	<b>16</b>
<b>ARTICLE 13 – DONNÉES PERSONNELLES.....</b>	<b>19</b>
<b>ARTICLE 14 – TRANSPORT INTERNATIONAL.....</b>	<b>20</b>
<b>ARTICLE 15 – DROIT DE RÉTRACTATION.....</b>	<b>22</b>
<b>ARTICLE 16 – ANNULATION DE LA COMMANDE.....</b>	<b>22</b>
<b>ARTICLE 17 – PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE.....</b>	<b>23</b>
<b>ARTICLE 18 – ASSURANCE – GESTION DES RÉCLAMATIONS – INDEMNISATION.....</b>	<b>23</b>
<b>ARTICLE 19 – CLAUSE RÉÉSOLUTOIRE.....</b>	<b>26</b>
<b>ARTICLE 20 – RESPONSABILITÉ.....</b>	<b>27</b>
<b>ARTICLE 21- DROIT APPLICABLE ET JURIDICTION COMPÉTENTE.....</b>	<b>28</b>

## CONDITIONS GENERALES DE VENTE COLISTRADÉ

### DÉFINITIONS.

- **Outil** : L'outil accessible à l'adresse [www.ship.colistrade.com](http://www.ship.colistrade.com)
- **Commande** : Demande de livraison de Marchandises (incluant ou non un enlèvement) réalisée par l'Utilisateur.
- **Utilisateur**: La partie concluant un contrat avec ColisTrade pour l'enlèvement, l'acheminement et la livraison de Marchandises, responsable du règlement de toutes les charges associées au service, et par conséquent, la seule personne pouvant effectuer une réclamation ou une demande en rapport avec le service contracté.
- **Marchandise(s)** : Article(s) transporté(s).
- **Enlèvement** : Ramasse/Récupération de la Marchandise par le Transporteur ou un service de Coursier à une adresse déterminée par l'utilisateur
- **Dépôt** : Dépôt par l'Utilisateur de la Marchandise à une adresse déterminée par ColisTrade par Transporteur (Point-relais ou Bureau de Poste ou Point ColisTrade),
- **Livraison** : Expédition d'un ou plusieurs colis ramassé(s) à un seul point d'origine et livré(s) à un seul point de destination à la date fixée par l'Utilisateur et ColisTrade.
- **Transporteur** : Société tiers spécialisée dans le transport de marchandise proposé par ColisTrade et choisi par l'Utilisateur pour réaliser l'enlèvement et la Livraison de la Marchandise.
- **Chauffeur** : Employé du Transporteur procédant à l'enlèvement et à la Livraison de la Marchandise.
- **Coursier** : Employé du Transporteur dit du premier/dernier kilomètre.
- **Contrat de transport** : Contrat conclu entre l'Utilisateur et le Transporteur ColisTrade qu'il aura choisi.
- **Expéditeur** : La partie qui livre la Marchandise au Chauffeur, celle-ci étant un professionnel.
- **Destinataire** : La partie qui reçoit la Marchandise par le biais d'un Transporteur choisi par l'Utilisateur, celle-ci étant un particulier ou un professionnel.
- **Adresse d'enlèvement** : L'adresse où doit se rendre le Chauffeur pour enlever la Marchandise à livrer.
- **Adresse de Livraison** : L'adresse à laquelle le Chauffeur doit livrer la Marchandise.
- **Historique** : Tableau présent dans l'outil recensant l'ensemble des

- contrats de transport contractés par l'utilisateur.
- **Bordereau d'expédition/Étiquette d'adresse** : Les documents devant impérativement être joints à la Marchandise.
  - **Frais** : Ensemble des coûts des services proposés par ColisTrade à la charge de l'Utilisateur en contrepartie du service de transport.

## PRÉAMBULE.

Les présentes conditions générales de vente sont conclues entre :

- D'une part, la société COLISTRADÉ SAS, société par action simplifiée au capital de 10 000 euros, immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de Lille sous le numéro 830 835 195 R.C.S. Lille Métropole ayant son siège social 23 Boulevard Constantin Descat – 59200 Tourcoing – France. Elle est représentée par Monsieur Benoît Duhamel en qualité de CEO, dûment habilité aux fins des présentes et joignable par téléphone (+33 3 66 72 57 61) ou par mail ([contact@ColisTrade.fr](mailto:contact@ColisTrade.fr)). Ci-après dénommée " **COLISTRADÉ** ",

Et d'autre part, toute personne souhaitant procéder à une opération de transport via l'outil, Ci-après dénommée le « **Utilisateur/Utilisateur** »,

## ARTICLE 1 – OBJET.

Le présent contrat a pour objet, d'une part, d'informer toute personne sur les conditions et modalités dans lesquelles ColisTrade propose à l'Utilisateur la comparaison des services ainsi que des prix pratiqués par divers Prestataires de transport en fonction des informations fournies par l'Utilisateur, et d'autre part, de définir les droits et obligations des parties dans le cadre du Contrat de transport conclu par le biais de l'outil.

ColisTrade assure notamment la comparaison et la commercialisation de services d'expédition de Marchandises dans le monde entier par l'intermédiaire de son Outil. La liste des services proposés à la vente en ligne par ColisTrade peut être consultée sur l'Outil.

Les parties conviennent que leurs relations seront régies exclusivement par le présent contrat, à l'exclusion de toute condition préalablement disponible sur l'Outil.

La conclusion d'un Contrat de transport via l'outil implique une acceptation sans réserve par l'Utilisateur des présentes conditions générales de vente. Les présentes conditions générales de vente prévalent expressément sur toute condition d'achat opposée par l'Utilisateur.

ColisTrade se réserve le droit de modifier à tout moment les présentes conditions générales de vente en publiant une nouvelle version sur l'Outil. Dans ce cas, les conditions générales de vente sont celles en vigueur à la date de validation de la Commande.

## **ARTICLE 2 – CHAMPS D'APPLICATION ET DISPOSITIONS GÉNÉRALES.**

**2.1.** Conformément aux articles L. 111-1 et L. 111-3 du Code de la consommation, les caractéristiques essentielles et les prix des services vendus par voie électronique sont disponibles sur l'Outil.

**2.2.** Les présentes conditions générales de vente sont applicables à tous les Contrats de transport intervenus par le biais de la version française de l'Outil.

**2.3.** L'Utilisateur déclare avoir pris connaissance des présentes conditions générales de vente avant la validation de la Commande tel que prévu à l'article 7 des présentes conditions. La validation de la Commande vaut donc acceptation sans restriction ni réserve des présentes conditions générales de vente.

Les présentes conditions générales de vente sont applicables pour les commandes réalisées en vue d'une expédition de Marchandises dans le monde entier et dans les conditions visées sur l'Outil pour chacun des territoires concernés.

Les communications et échanges de courriers entre ColisTrade et l'Utilisateur devront se faire par voie électronique, mais les parties peuvent également s'accorder sur des échanges par courrier postal, télécopie, téléphone ou dialogue interactif sur un chat en ligne à venir.

## **ARTICLE 3 – CONDITIONS GÉNÉRALES DU TRANSPORTEUR.**

En ce qui concerne l'enlèvement et la Livraison, les conditions générales de vente du Transporteur seront applicables. Ces conditions générales peuvent être consultées sur la page web du Transporteur choisi par l'Utilisateur au moment de la commande.

En cas de contradiction entre les présentes conditions générales et les conditions générales du Transporteur, ces dernières primeront sur les présentes conditions générales, sauf en ce qui concerne les questions d'assurance où les présentes conditions générales primeront.

## ARTICLE 4 – ACCÈS A L'OUTIL.

L'équipe technique de ColisTrade travaille pour garantir un accès 24h/24 à l'Outil. Si l'Utilisateur ne peut pas accéder à l'Outil pour une quelconque raison, ColisTrade ne pourra pas être tenue responsable. ColisTrade fera tout ce qui est en son pouvoir pour rétablir une activité normale dès que possible.

L'accès à l'Outil peut être momentanément interrompu, sans avis préalable, en raison d'une défaillance du système, d'opérations de maintenance nécessaires, de réparation ou de tout autre problème hors du contrôle de ColisTrade.

ColisTrade se garde le droit d'empêcher l'accès à l'Outil aux personnes qui utilisent l'Outil ou ses voies de communication de manière inappropriée.

En ce sens, il est interdit de publier ou d'envoyer quelque Marchandise que ce soit depuis l'Outil :

- qui puisse être considérée comme une menace diffamatoire, obscène, indécente, violente, pornographique, abusive, xénophobe, discriminatoire, scandaleuse ou encore blasphématoire,
- pour lesquelles l'Utilisateur ne disposerait pas des autorisations ou licences nécessaires,
- qui puisse être considérée comme illégale et dont le transport puisse être susceptible d'engager une responsabilité civile ou pénale ou qui porterait atteinte aux droits des tiers,
- qui puisse être techniquement dangereuse (en ce inclus virus informatiques, cheval de Troie, données corrompues ou logiciels malveillants).

## ARTICLE 5 – CONTENU DE L'OUTIL.

Il est strictement interdit de reproduire ou d'inclure dans un autre contenu web des éléments de l'Outil sans le consentement préalable et écrit de ColisTrade.

## ARTICLE 6 – ENTRÉE EN VIGUEUR.

Le Contrat de transport doit être conclu dans des formes appropriées et

conformément aux procédures prévues sur l’Outil.

Pour ce faire, il convient de procéder comme suit : avant de valider le Contrat de transport, l’Utilisateur a la possibilité de contrôler et de modifier les données qu’il a saisies sur le formulaire du contrat ColisTrade en ligne sur l’Outil.

En cliquant sur le bouton « Valider la commande », l’Utilisateur confirme être lié par le Contrat de transport fourni et les données qu’il a saisies sur le formulaire.

Le Contrat de transport prend effet à la date à laquelle ColisTrade intègre la commande de l’Utilisateur dans son « Historique » comprenant des informations sur le Transporteur choisi par l’Utilisateur, le numéro de la Commande et les modalités de Ramassage et de la Livraison.

Si le contrat de transport n’inclut pas de Ramassage, l’opération n’est comptabilisée que lorsque le Transporteur prend en charge le/les Colis associés.

## ARTICLE 7 – COMMANDES ET ÉTAPES DE CONCLUSION DU CONTRAT DE TRANSPORT.

Les Commandes se font exclusivement par la voie électronique. Un bon de commande électronique est rempli par l’Utilisateur par lequel il indique sa volonté ferme et définitive de passer Commande.

Afin de réaliser la Commande, l’Utilisateur devra obligatoirement suivre les étapes suivantes :

- 1. Se connecter via son compte à l’Outil.
- 2. Suivre les instructions de l’Outil :
  - Introduire l’origine, la destination et les détails du colis, puis cliquer sur « Suivant »,
  - Sélectionner l’offre de transport correspondant le mieux à ses besoins.
- 3. Remplir le formulaire « Informations » : confirmer l’Adresse Expéditeur et l’Adresse de Livraison, noter que l’Adresse Expéditeur est l’adresse prise en compte lors d’une demande de Ramasse, renseigner le contenu de l’envoi et souscrire ou non l’assurance complémentaire qui est fonction de la valeur de la Marchandise.
- 4. Vérifier les éléments de la Commande et le cas échéant, identifier et corriger les erreurs.
- 5. Valider la Commande, le Prix HT, et reconnaître explicitement l’obligation de payer en cliquant sur “Valider Mon Offre “
- 6. Avant de valider la Commande, l’Utilisateur est invité à déclarer que

son envoi ne contient pas de produit dangereux. La Validation entraîne l'acceptation des conditions générales de vente, ainsi que les conditions générales de vente du Transporteur qu'il aura choisi dans le cadre de sa Commande.

- 7. Le Paiement sera réalisé par prélèvement Automatique à la fin de chaque mois.

L'Utilisateur reçoit par voie électronique et sans délai un accusé réception valant confirmation de la Commande avant tout Ramassage. Le Ramassage et la Livraison auront lieu suivant les modalités et aux Adresses d'Expéditeur et de Livraison choisies lors de la Commande par l'Utilisateur.

Lors de la réalisation des différentes étapes de la Commande susmentionnées, l'Utilisateur s'engage à respecter les présentes conditions contractuelles par application de l'article 1316-1 du Code Civil.

Toutefois, conformément à l'article L. 122-1 du Code de la consommation, ColisTrade se réserve le droit de refuser la Commande si elle n'est pas conforme aux dispositions des présentes (non respect des conditions d'emballage, en présence de marchandises prohibées et tout autre cas de motif légitime).

Lors de la réalisation des différentes étapes du Contrat de Transport, l'utilisateur sera informé du Statut de son expédition via son Historique.

## ARTICLE 8 – PRIX ET MODES DE PAIEMENT.

**8.1** Au moment de la validation de la Commande, le prix à payer s'entend du Prix Toutes Taxes de Transport Comprises (incluant donc la Taxe Sûreté & la Taxe Gazole et certains frais d'entrée de marchandises sur certains territoires), la TVA au taux de 20% depuis le 1<sup>er</sup> Janvier 2014 est non-incluse et sera ajoutée au prix du contrat de Transport . Dans les termes et conditions de l'article 262 du Code Général des Impôts et sous réserve du respect de la procédure de dédouanement applicable, les Commandes dont la Livraison de la Marchandise a lieu dans un pays situé en dehors de l'Union Européenne peuvent être exonérés de Taxe sur la Valeur Ajoutée.

Les frais de télécommunication inhérents à l'accès à l'Outil restent à la charge exclusive de l'Utilisateur.

La durée de validité des offres et prix est déterminée par l'actualisation de de l'Outil.

Toutes les Commandes sont facturées et payables en Euros.

L'Utilisateur s'engage à couvrir les frais prévus au Contrat de transport pour l'ensemble des services.

L'Utilisateur devra régler à ColisTrade tous les coûts susceptibles de découler du transport de la Marchandise par le Transporteur choisi par l'Utilisateur dès lors que de tels coûts auront été pris en charge dans l'intérêt de l'Utilisateur. Ainsi, l'Utilisateur s'engage à payer les coûts susceptibles de découler de l'entreposage, de la réexpédition ou de tout autre traitement spécial de la Marchandise lors de la Livraison ainsi que des mauvaises déclarations faites par l'Utilisateur au moment de la Commande concernant les caractéristiques de la Marchandise (poids, dimension, nombre de colis, ... etc). ColisTrade informera par mail et via l'Historique l'Utilisateur de la nature et du montant de ces frais supplémentaires. ColisTrade procédera ensuite à leur prélèvement bancaire automatique sur le compte de l'Utilisateur au moyen de **GoCardLess** qui aura été régularisé par l'Utilisateur au moment de la Commande Initiale ou émettra une facture complémentaire que l'Utilisateur devra régler dès réception par virement bancaire.

L'Utilisateur dégagera, dès la première demande, ColisTrade de toute responsabilité en cas de réclamation émanant d'un tiers.

Le Destinataire de la Marchandise, s'il s'avère que la Commande n'a pas été réglée, devra s'acquitter du paiement des coûts liés à la Livraison au nom de l'Utilisateur (ColisTrade y comprend les coûts opérationnels). Si le Destinataire refuse de payer les coûts de transport, la Marchandise sera réputée ne pas avoir été livrée et l'Utilisateur restera tenu de payer la somme due.

**8.2** L'Utilisateur peut payer l'ensemble des frais engagés dans le cadre du Contrat de transport en recourant à l'un des moyens de paiement convenus à la création de son compte utilisateur avec son commercial attitré.

Au jour de la rédaction des présentes conditions générales de vente, les moyens de paiement sont le paiement par virement bancaire & prélèvement automatique.

**8.3** ColisTrade pourra adresser à ses Utilisateurs des avoirs pour des cas particuliers

**8.4** ColisTrade se réserve le droit de suspendre l'accès au compte Utilisateur en cas d'absence de paiement.

## ARTICLE 9 – FRAIS DE SERVICES SUPPLÉMENTAIRES.

Des frais de services supplémentaires seront imputés à l'Utilisateur dans les situations suivantes :



**1. Inadéquation du poids/volume déclaré :** Le prix facturé par ColisTrade à l'Utilisateur dépend du nombre, du poids et des dimensions déclarées de la Marchandise par l'Utilisateur au moment de la Commande.

L'Utilisateur est seul responsable des informations qu'il communique à ColisTrade au moment de la Commande, informations essentielles qui seules permettent de déterminer le prix de la commande.

Il est donc indispensable que l'Utilisateur introduise les dimensions et le poids exacts de chaque colis. Si la Marchandise s'avère avoir un poids ou un volume différent de ceux déclarés par l'Utilisateur au moment de la Commande, l'expédition pourra subir un retard de livraison, une retenue ou un retour à l'Expéditeur.

En outre, en fonction des Conditions Générales de Vente du Transporteur choisi par l'Utilisateur et en exécution des articles 3 et 8.1 des présentes Conditions Générales de Vente, toute inadéquation entre les informations fournies au moment de la Commande par l'Utilisateur (poids, dimension, nombre de colis) pourra donner lieu à la facturation des coûts de transport supplémentaires résultant de cette inadéquation, ce que l'Utilisateur déclare expressément accepter en validant la Commande.

En plus, l'Utilisateur est informé qu'en fonction des Conditions Générales de Vente du Transporteur choisi, la gestion administrative de cette inadéquation entre les informations qu'il aura fournies lors de la Commande et la réalité de la Marchandise pourra donner également lieu, en sus, à la facturation de frais de services supplémentaires pour gestion administrative.

Ces frais varient d'un Transporteur à l'autre, l'Utilisateur s'engage à consulter les Conditions Générales de Vente du Transporteur qu'il aura choisi afin de connaître les modalités, le montant et/ou le mode de calcul de la facturation supplémentaire qui lui sera imputé en cas de mauvaise déclaration de sa part sur la nature de la Marchandise.

**2. Défaut d'enlèvement :** Si la Marchandise n'est pas prête pour l'enlèvement suivant les modalités prévues lors de la Commande, il sera facturé des frais supplémentaires variables en fonction du Transporteur choisi par l'Utilisateur. Afin de connaître le montant exact de ces frais, ColisTrade invite donc l'Utilisateur à se reporter aux conditions générales de vente du Transporteur qu'il aura choisi ainsi qu'aux prix mentionnés sur l'Outil.

**3. Changement d'Adresse :** S'entend comme changement d'Adresse, tout changement ou modification de l'Adresse spécifiée par l'Utilisateur lors de la Commande qu'il s'agisse de l'Adresse d'enlèvement ou de l'Adresse de Livraison. Dans cette hypothèse, des frais supplémentaires variables seront facturés à l'Utilisateur en fonction du Transporteur choisi

par l'Utilisateur. Afin de connaître le montant exact de ces frais, ColisTrade invite donc l'Utilisateur à se reporter aux conditions générales de vente du Transporteur qu'il aura choisi ainsi qu'aux prix mentionnés sur l'Outil. Dans l'hypothèse d'une réexpédition suite à un changement d'Adresse avec modification du Code postal, cette réexpédition sera considérée comme une nouvelle Commande et facturée comme telle en plus de la Commande initiale.

**4. Nouvelle Livraison (réexpédition) :** Dans l'hypothèse où le Transporteur aurait épuisé toutes les tentatives de Livraison prévues au Contrat de transport et aux conditions générales de vente dudit Prestataire, toute nouvelle tentative de Livraison supposera des frais supplémentaires variables facturés à l'Utilisateur en fonction du Transporteur choisi. Afin de connaître le montant exact de ces frais, ColisTrade invite donc l'Utilisateur à se reporter aux conditions générales de vente du Transporteur qu'il aura choisi ainsi qu'aux prix mentionnés sur l'Outil.

**5. Frais de douane et taxes supplémentaires dans le cadre de transports internationaux :** Dans certains pays, la Livraison suppose des frais de douane et taxes non comptabilisés lors de la Commande par le Transporteur. Ces éventuels frais de douane et taxe supplémentaires seront facturés à l'Utilisateur et ne seront pas pris en charge par ColisTrade conformément à l'article 14 des présentes conditions générales de vente.

Dans l'hypothèse où l'un des frais supplémentaire visé au présent article devait être facturé à l'Utilisateur, ColisTrade informera via l'Historique de l'Utilisateur de la nature et du montant de ces frais supplémentaires les imputera aux commandes concernées.

## ARTICLE 10 – RAMASSAGE ET LIVRAISON.

### 10.1 – RAMASSAGE :

Les Marchandises sont récupérées par le Chauffeur à l'Adresse d'enlèvement prévue lors de la Commande (soit l'adresse de l'Expéditeur dûment renseignée au moment de la Commande).

Le système proposé par l'Outil permet à l'Utilisateur de choisir la date du ramassage.

L'Utilisateur est informé que la date et l'heure du Ramassage ne sont pas garanties par tous les Prestataires de transport. ColisTrade lui conseille donc de se reporter aux conditions générales de vente du

Transporteur choisi pour vérifier ce point.

Dans l'hypothèse où le Chauffeur du Transporteur ne pourrait pas récupérer la Marchandise, le Chauffeur agira en fonction des Conditions générales de vente du Transporteur choisi par l'Utilisateur. Afin de s'informer des suites dans cette hypothèse, ColisTrade invite donc l'Utilisateur à se reporter aux Conditions générales de vente du Transporteur qu'il aura choisi.

L'Utilisateur devra solliciter de la part du Chauffeur du Transporteur un bordereau d'enlèvement.

Aucune réclamation ne sera acceptée sans le bordereau d'enlèvement correspondant.

Dans le cas où le Ramassage ou la Livraison de la Marchandise ne pourraient pas avoir lieu dans les conditions prévues lors de la Commande pour des raisons imputables à l'Utilisateur, des frais supplémentaires pourront être imputés à l'Utilisateur dans les conditions qui ont été exposées à l'article 9 des présentes conditions générales de vente.

L'Utilisateur est responsable de la conformité des Marchandises avec les dispositions des présentes conditions générales de vente ou avec les conditions générales de vente du Transporteur.

Sauf dans le cas exceptionnel de délai de livraison garanti par le Transporteur (l'Utilisateur doit le vérifier auprès du Transporteur qu'il choisit), tous les délais de livraison mentionnés sur l'Outil ne le sont qu'à titre indicatif et n'engagent en aucune façon ColisTrade

## **10.2 – LIVRAISON :**

ColisTrade fourni le service de Livraison de la Marchandise à la date ou dans le délai indiqué par l'Utilisateur lors de la Commande.

La première tentative de Livraison sera réalisée à l'Adresse de Livraison indiquée par l'Utilisateur au moment de la Commande.

Si la Livraison s'est avérée impossible, le Transporteur en avisera le Destinataire pour reprogrammer la Livraison selon les modalités prévues aux conditions générales de vente du Transporteur choisi par l'Utilisateur. Afin de connaître ces modalités, ColisTrade conseille donc à l'Utilisateur de se reporter aux conditions générales de vente du Transporteur en question. En cas de retard de Livraison, la Commande n'est pas annulée sauf demande de résolution du Contrat formulée par l'Utilisateur conformément aux dispositions de l'article L. 138-2 du Code de la consommation et de l'article 19 des présentes conditions générales de vente. Dès qu'il sera avisé du retard par le Transporteur, ColisTrade informera l'Utilisateur par courrier électronique que la livraison interviendra avec du retard.

L'Utilisateur peut suivre l'état d'avancement du traitement de la

Commande dans l'espace réservé à cet effet sur l'Outil « Historique »  
« Statut de l'Expédition »

Le Destinataire est tenu de vérifier l'état de l'emballage ainsi que la Marchandise lors de la Livraison.

En cas d'endommagement de la Marchandise, il appartient au Destinataire d'émettre des réserves précises sur le bordereau de Livraison ou sur l'assistant numérique personnel du Chauffeur du Transporteur.

A défaut de telles réserves émises par le Destinataire au moment de la Livraison, l'Utilisateur doit impérativement notifier ColisTrade dans un délai de 24h à compter de la livraison qu'il souhaite procéder à des réclamations via l'onglet « Contact » de l'Outil.

Le défaut de réclamation auprès de ColisTrade dans les délais et formes susmentionnés éteint toute action contre ColisTrade & le Transporteur conformément à l'article L. 133-3 du Code de commerce.

La Livraison sera réputée exécutée, sauf stipulation contraire dans les conditions générales de vente du Transporteur choisi par l'Utilisateur, une fois la signature du Destinataire apposée sur le bordereau de Livraison.

En cas d'absence du Destinataire, la Marchandise pourra être livrée à une tierce personne si :

- 1) Cette personne accepte la Livraison,
- 2) ColisTrade ou le Transporteur (qui aura procédé aux vérifications requises) confirme que cette tierce personne est autorisée à récupérer la Marchandise ou si la remise à cette tierce personne est conforme à l'intérêt et à la volonté présumée du Destinataire,
- 3) Le Destinataire a été informé par écrit que la Livraison serait faite à une tierce personne.

Les aspects restants sont régis par les conditions générales de vente du Transporteur que l'Utilisateur déclare accepter au même titre que les présentes.

Si une Livraison n'est pas possible en raison de l'absence du Destinataire et qu'il n'est pas davantage possible de livrer la Marchandise à une tierce personne, l'Utilisateur en sera informé et la Marchandise pourra, selon les instructions de l'Utilisateur (telles qu'elles auront été transmises préalablement) :

- 1) Être retournée à l'Utilisateur,
- 2) Faire l'objet d'une nouvelle tentative de Livraison,
- 3) Être entreposée par ColisTrade ou le Transporteur pour récupération ultérieure par le Destinataire,

Les aspects restants sont régis par les conditions générales de vente du

Transporteur que l'Utilisateur déclare accepter au même titre que les présentes.

ColisTrade pourra imputer à l'Utilisateur les frais supplémentaires engendrés par chaque tentative infructueuse de Livraison dans les conditions prévues à l'article 9 des présentes conditions générales de vente.

## ARTICLE 11 – MARCHANDISES PROHIBÉES – MARCHANDISES NON COUVERTES PAR L'ASSURANCE – EXCLUSIONS DE TRANSPORT.

### 11.1 MARCHANDISES PROHIBÉES

Il incombe à l'Utilisateur de vérifier si les Marchandises sont conformes aux dispositions des conditions générales de vente de ColisTrade ou avec les conditions générales de vente du Transporteur sélectionné.

La liste des Marchandises qui ne peuvent pas être expédiées par ColisTrade est accessible depuis l'Outil à la rubrique « Liste des produits interdits ».

Les marchandises formellement prohibées par ColisTrade sont les suivantes :

- Les objets définis comme dangereux aux termes de l'ADR (Accord européen relatif au transport international des marchandises dangereuses par route), ColisTrade compris les objets en quantité limitée (LQ).
- De même, tout objet emballé ayant des caractéristiques ADR, indépendamment du contenu réel du colis, doit être considéré comme un objet interdit et est soumis aux mêmes sanctions administratives.
- Explosifs : feux d'artifice, pétards, munitions, poudre, fumigènes
- Gaz comprimés : briquets, bouteilles de plongée, aérosols, extincteurs, sprays,
- Liquides inflammables : peinture à l'huile, liquide à briquet, substances adhésives, parfums inflammables
- Substances inflammables : allumettes, charbon
- Substances oxydantes : produits chimiques générateurs d'oxygène, peroxydes/poudres de blanchiment
- Substances toxiques et infectieuses : pesticides, produits chimiques agricoles, composés du mercure, bactéries, virus
- Matières radioactives
- Matières corrosives : batteries humides, mercure, acide chlorhydrique
- Autres : produits magnétiques, moteurs, dioxyde de carbone solide (glace carbonique)

- Les animaux vivants ou morts
- Les armes / armes à air comprimé / pistolets / fusils / répliques d'armes à feu
- Les objets interdits ou réglementés par l'OACI (Organisation de l'aviation civile internationale)
- Les marchandises volées ou tout autre objet illégal dans le pays d'origine ou de destination
- Les billets de banque (ColisTrade compris les chèques au porteur) / billets à ordre / pièces de monnaie / fausses pièces / pièces de collection / chèques / devises / valeurs mobilières
- Les médicaments (ColisTrade compris sur ordonnance)
- Les denrées périssables
- Les échantillons biologiques/restes humains
- Les timbres (sauf affranchis) pouvant être considérés ou non comme timbres anciens ou de collection
- Les œuvres d'art, bijoux, gemmes, pierres précieuses, perles authentiques ou métaux précieux, la joaillerie ou l'orfèvrerie
- Le tabac
- Les documents estampillés
- Les documents d'identité (passeport, carte d'identité, etc)

Si la Marchandise objet de la Commande fait partie des marchandises prohibées par ColisTrade, le Transporteur pourra refuser de pratiquer son Ramassage ou sa Livraison ou pourra la remettre à toutes autorités compétentes en cas de marchandise illégale, et ce notamment dans l'hypothèse d'une saisie par l'administration des Douanes.

Dans l'hypothèse de Marchandises prohibées, ColisTrade n'assumera pas la responsabilité de la réexpédition des Marchandises, l'assurance de transport ne sera pas applicable et l'ensemble des coûts supplémentaires (droits, réexpédition, entreposage, ...etc.) seront imputables à l'Utilisateur.

ColisTrade a le droit de retourner les Marchandises et de refuser d'exécuter leur Ramassage et leur Livraison s'il existe un motif légitime. ColisTrade possède un motif légitime dès lors que les Marchandises ne sont pas conformes aux dispositions des présentes conditions générales de vente ou avec les conditions générales de vente du Transporteur. En particulier, mais non exclusivement, lorsque :

- 1) L'emballage de la Marchandise est défectueux ou insuffisant au regard des recommandations de l'Outil sur ce point, de l'article 12 des présentes conditions générales de vente et des recommandations en la matière du Transporteur.
- 2) La Marchandise a un poids et une taille qui excèdent ceux communiqués par l'Utilisateur au moment de la Commande.

En cas de refus de transport pour un motif légitime, le Transporteur

choisi par l'Utilisateur pourra refuser de pratiquer l'enlèvement, pourra retourner les Marchandises à l'Expéditeur ou pourra les retenir dans l'attente de la régularisation de la Commande.

Dès lors, l'Utilisateur devra s'acquitter du paiement de l'intégralité des frais supplémentaires occasionnés par ce refus de transport tels que mentionnés à l'article 9 des présentes conditions générales de vente ainsi qu'à ceux prévus aux conditions générales de vente du Transporteur.

ColisTrade a le droit, mais n'est pas tenu, de vérifier que les Marchandises sont conformes aux dispositions des présentes conditions générales de vente ou à celles du Transporteur choisi par l'Utilisateur. ColisTrade autorise le Transporteur choisi par l'Utilisateur à vérifier la conformité de la Marchandise avec la réglementation en vigueur dans les pays d'enlèvement et de Livraison ainsi qu'avec les conditions générales de vente de ColisTrade et du Transporteur.

ColisTrade possède un système de suivi automatisé des Livraisons. L'Utilisateur s'engage à utiliser ce système, à lire les conditions générales de vente de ColisTrade et celles du Transporteur choisi et à vérifier, en utilisant les moyens de communication mis à sa disposition par ColisTrade, si ses Marchandises ont bien été acceptées pour une Livraison.

#### 11.2 MARCHANDISES NON COUVERTES PAR L'ASSURANCE

Les articles suivants, bien qu'autorisés à être transportés, ne sont couverts par aucune assurance : ni par l'assurance de COLISTRADÉ ni par les assurances établies dans les législations nationales ou internationales relatives au transport.

- Objets de collections
- Récipients
- Documents nominatifs (billets de concert etc...)
- Instruments de musique
- Denrées périssables dont la date de péremption est supérieure à 10 jours
- Plantes vivantes
- Peaux, cuir
- Ordonnances médicales
- Verre plat, marbre et autres minéraux
- La dentelle de lin brodée ou tissée contenant des métaux précieux et la dentelle de soie véritable
- Véhicules et bateaux, caravanes ou remorques de toute nature, nouveaux et/ou d'occasion
- Documents de trésorerie, indépendamment de leur origine/usage (chèques restaurant, tickets de loterie, etc.)

- Marchandises avariées/cassées

## ARTICLE 12 – OBLIGATIONS DE L'UTILISATEUR ET DU DESTINATAIRE.

L'Utilisateur a l'obligation de s'assurer que sa Commande, la Marchandise transportée et l'emballage de cette dernière sont conformes à l'ensemble des dispositions des présentes conditions générales de vente ainsi qu'à celles du Transporteur.

L'emballage et l'étiquetage de la Marchandise avant le ramassage doivent être conformes aux dispositions des conditions générales de vente de ColisTrade ainsi qu'à celles du Transporteur choisi par l'Utilisateur.

Ayant conclu le Contrat de transport, l'Utilisateur a l'obligation de s'assurer que les Marchandises se prêtent à un Ramassage et sont aptes au transport.

L'Utilisateur doit s'assurer que les articles transportés sont correctement emballés afin d'exclure toute possibilité d'endommagement de la Marchandise pendant le transport. Pour ce faire, des recommandations précises relatives à l'emballage des articles transportés sont présentes sur l'Outil en cliquant sur la rubrique « Présentation de l'Outil ».

ColisTrade invite l'Utilisateur à prendre connaissance de ces recommandations accessibles sur l'Outil et de les mettre en œuvre.

L'Utilisateur doit également s'assurer qu'il n'est pas possible d'accéder au contenu de l'emballage sans laisser de marques visibles.

L'Utilisateur doit s'assurer que l'emballage de la Marchandise soit adapté à son transport.

Toutes les Marchandises devront être emballées dans des cartons neufs à doubles parois avec des matériaux de protection du contenu en quantité suffisante pour assurer la sécurité du transport.

Aucune réclamation ne sera acceptée si les articles transportés ne sont pas correctement emballés.

L'Utilisateur sera tenu responsable des dommages éventuellement causés par sa Marchandise à d'autres articles au cours du transport du fait d'un emballage inadéquat.

Les Marchandises qui ne sont pas emballées dans des cartons ou emballées de façon inadéquate pourront être exclues du transport par le Transporteur. De telles marchandises pourront être refusées à l'enlèvement, retournées à l'Expéditeur, retenues par le Transporteur jusqu'à leur récupération par l'Utilisateur ou souffrir un retard de



Livraison. Dans un tel cas, ColisTrade ne remboursera aucun frais d'expédition et l'Utilisateur s'engage à payer tous frais supplémentaires occasionnés au cours du transport jusqu'à l'annulation de la Commande, l'enlèvement manqué ou le retour de la Marchandise transportée à son point d'origine.

Il revient à l'utilisateur de positionner correctement l'Etiquette d'adresse sur l'emballage des Marchandises transportées afin d'exclure toute possibilité de confusion dans les Livraisons. Si l'Utilisateur manque à cette obligation, il s'engage à indemniser ColisTrade de tout éventuel préjudice.

Plus précisément, l'Utilisateur s'engage à positionner correctement l'Etiquette d'adresse sur une matière plane de l'emballage afin que le code barre qui y figure ne puisse en aucun cas être plié ou coupé. La quantité, le poids et la dimension des colis devront correspondre à ceux indiqués par l'Utilisateur au moment de la Commande. Dans le cas où les articles transportés différeraient des informations figurant au contrat, ColisTrade se réserve le droit d'en informer l'Utilisateur et de facturer des frais supplémentaires à ce dernier conformément à l'article 9 des présentes conditions générales de vente.

Lorsque l'indication de la valeur de la Marchandise est requise, l'Utilisateur s'engage à donner une valeur exacte. Dans le cas où l'Utilisateur indiquerait une valeur erronée, ColisTrade ne sera pas tenu responsable des coûts et pertes pouvant découler d'une telle situation. En particulier, bien que cela ne se limite pas aux seuls cas de transport international, des retards de livraison dus à des procédures douanières plus longues que prévu peuvent survenir lorsque la valeur de la Marchandise excède la valeur déclarée. ColisTrade déconseille à l'Utilisateur de procéder à des envois dont la valeur excéderait la limite maximale fixée par l'assurance complémentaire optionnelle.

Dans l'éventualité où l'Utilisateur ne fournirait pas toutes les données requises lors de la Commande, COLISTRADÉ ou le Transporteur choisi par l'Utilisateur pourront refuser de procéder à l'enlèvement ou à la Livraison de la Marchandise. Dans un tel cas, les éventuels coûts engendrés seront à la charge de l'Utilisateur conformément à l'article 9 des présentes conditions générales de vente.

L'Utilisateur s'engage à ce que la Marchandise dont il demande le transport soit conformes à l'ensemble des réglementations et dispositions relatives au transport de marchandises par voies terrestre, maritime/fluviale et aérienne. Il appartient à l'Utilisateur de s'informer des dispositions légales et réglementaires en la matière et de s'assurer que la Marchandise n'y contrevient pas.

Dans certains pays, la Livraison suppose des frais de douane et taxes non comptabilisés lors de la Commande par les Transporteurs. Ces

éventuels frais de douane et taxe ne seront pas pris en charge par ColisTrade. En cas de transport international, l'Utilisateur s'engage donc à s'informer en amont quant aux frais, droits de douane et autres coûts applicables à l'exécution de sa Commande dans le pays de Livraison. L'Utilisateur reconnaît avoir été informé que ses éventuels frais, droits de douanes et autres coûts liés à la réglementation ou à législation du pays de Livraison qui n'auraient pas été comptabilisés par le Transporteur lors de la Commande lui seront en effet facturés dans les termes de l'article 14 des présentes conditions générales de vente.

En cas de pénalités administratives qui découleraient de la non-exécution des obligations réglementaires ou légales applicables, ou qui pourraient s'appliquer si, au cours du transport des articles dans leur pays de transit, d'enlèvement ou de Livraison, ces articles étaient considérés comme prohibés, l'intégralité de ces pénalités serait à la charge de l'Utilisateur.

L'Utilisateur reconnaît que ColisTrade et le Transporteur qu'il a choisi ne sont pas responsables des coûts, dépenses, pertes, dommages pouvant découler du non-respect de l'ensemble des obligations énoncées dans le présent article.

L'Utilisateur reconnaît avoir été informé qu'il supportera l'intégralité des coûts qui découleraient des dommages et défauts causés par le non-respect de l'ensemble des dispositions du présent article.

En cas de violation d'une de ces obligations, l'Utilisateur engagera sa responsabilité envers ColisTrade et le Transporteur choisi.

Dans ce cas, les coûts supportés par l'Utilisateur pourront être les suivants : les frais de transport, les frais engagés pour la supervision au cours du transport (tels les surcoûts liés à l'urgence, à la gestion opérationnelle, au carburant), les coûts d'entreposage, la TVA, les taxes diverses, les intérêts, les amendes, les frais administratifs, les amendes administratives, les droits de douane, les primes d'assurance ainsi que tous les autres coûts engendrés par la violation par l'Utilisateur des présentes conditions générales des vente ou de celles du Transporteur choisi par l'Utilisateur.

Le Destinataire des articles transportés devra vérifier que ces derniers n'ont subi aucun dommage pendant le transport.

En cas d'endommagement de la Marchandise, le Destinataire devra émettre des réserves précises sur le bordereau de Livraison ou sur l'assistant numérique personnel du Chauffeur du Transporteur comme il a été précisé à l'article 10.2 des présentes conditions. L'Utilisateur s'engage à informer le Destinataire de cette obligation qui lui incombe et lui communiquer à cette fin la date et l'heure à laquelle le Transporteur livrera le colis.

## ARTICLE 13 – DONNÉES PERSONNELLES.

### **13 – PROTECTION DES DONNÉES PERSONNELLES.**

Les informations demandées à l'Utilisateur sont nécessaires à la gestion et au traitement de la Commande et/ou de la relation commerciale (afin d'améliorer la qualité des services et/ou mieux répondre aux attentes des Utilisateurs).

Le 11 Janvier 2017, ColisTrade a procédé à une déclaration CNIL n°

Afin de pouvoir réaliser la Commande, l'Utilisateur doit entre autres fournir, son adresse électronique et son nom.

Il doit en outre fournir les coordonnées complètes du Destinataire de la Commande (nom, prénom, adresse postale, adresse de courrier électronique, numéro de téléphone) de l'Expéditeur et du Destinataire de la Commande.

Conformément à la loi Informatique et Libertés du 6 janvier 1978 modifiée, l'Utilisateur est informé (dès la création de son compte ou au moment de la Commande) et consent expressément au traitement de ses données à caractère personnel pour les finalités et dans les conditions indiquées dans les présentes Conditions Générales de Vente. Chaque Utilisateur, Expéditeur ou Destinataire de la Commande peut accéder gratuitement à ses données personnelles détenues par ColisTrade en adressant un mail à l'adresse suivante : [contact@colistrade.com](mailto:contact@colistrade.com).

Chaque Utilisateur, Expéditeur ou Destinataire de la Commande est également informé au même moment de son droit d'opposition (art. 26 de la loi), d'accès (art. 34 à 38 de la loi) et de rectification (art. 36 de la loi) pour les données le concernant auprès de la Société COLISTRADÉ. Ainsi, chaque Utilisateur, Expéditeur ou Destinataire de la Commande peut demander à tout moment que soient rectifiées, complétées, clarifiées, mises à jour ou effacées lesdites données personnelles le concernant en contactant ColisTrade:

- soit par voie postale : COLISTRADÉ – 23 Boulevard Constantin Descat – 59200 Tourcoing (France)
- soit via mail : [contact@colistrade.com](mailto:contact@colistrade.com).

Les données personnelles transmises à ColisTrade par l'Utilisateur seront exclusivement traitées par ColisTrade en fonction de leur utilisation prévue et en conformité avec les dispositions légales en vigueur.

Les données personnelles objets du présent article seront conservées par COLISTRADÉ pendant une durée maximum de trois (3) ans, à

l'exception des informations relatives au paiement.

Les données personnelles transmises par l'Utilisateur (tels que les noms, adresse postale, adresse électronique et informations de paiement) devront être utilisées pour l'exécution du Contrat de transport.

Le transfert de données vers les Transporteurs choisis par l'Utilisateur, ne pourra être réalisé qu'en relation avec l'exécution des contrats.

L'Utilisateur consent à ce que ses données personnelles ainsi que celles de l'Expéditeur et du Destinataire de la Commande soient collectées, traitées et utilisées aux fins du Contrat de transport.

Outre le cas d'utilisation des données personnelles susmentionné, ColisTrade pourra utiliser ces données personnelles à des fins publicitaires, mais aussi pour cultiver ses relations avec ses Utilisateurs et informer ces derniers sur les produits, promotions et services qui pourraient les intéresser.

L'utilisation de telles données devra se faire en conformité avec les dispositions légales en vigueur.

L'Utilisateur ou l'Expéditeur ou le Destinataire de la Commande peut demander la suppression de ses données personnelles de la base de données publicitaires de COLISTRADÉ à tout moment.

Cette demande de suppression peut être faite à tout moment :

- soit par voie postale : COLISTRADÉ – 23 Boulevard Constantin Descat – 59200 Tourcoing (France)
- soit via mail : [contact@colistrade.com](mailto:contact@colistrade.com).

Après réception de la demande de suppression, les données personnelles en question seront uniquement utilisées et traitées dans le cadre du et/ou des Contrats de transport et non plus à des fins de marketing.

L'Utilisateur est informé que ColisTrade peut utiliser des « cookies » ou autres procédés avec pour finalité exclusive de permettre ou faciliter la communication par voie électronique dans le cadre de l'utilisation de l'Outil.

## ARTICLE 14 – TRANSPORT INTERNATIONAL.

L'Utilisateur pour plus d'information et de précision devra se reporter aux conditions générales de vente du Transporteur qu'il aura choisi qui prévalent en cas de contradiction sur les présentes conditions générales de vente sauf s'agissant des dispositions en matière d'assurance.

En cas de Commande impliquant un Ramassage ou une Livraison dans un pays autre que la France, la responsabilité de ColisTrade dépendra des dispositions des conventions internationales applicables au cas d'espèce.

Dans le cas de transport par voie aérienne, et lorsque le lieu de Livraison ou de transit est situé dans un pays autre que le pays d'enlèvement, le transport pourra être soumis aux dispositions de la Convention de Varsovie du 12 octobre 1929, aux amendements apportés au Protocole de La Haye du 28 septembre 1955 ainsi qu'à l'ensemble des révisions ultérieures des protocoles applicables et aux dispositions des Conventions de Montréal du 28 mai 1999 et de Guadalajara du 18 septembre 1961.

Dans le cas de transport routier, et lorsque les autres conditions sont remplies, les dispositions de la Convention relative aux transports internationaux ferroviaires s'appliquent.

Dans le cas de transport par voie maritime/fluviale, et lorsque les autres conditions sont remplies, les dispositions de la Convention de Budapest relative au contrat de transport de marchandises en navigation intérieure s'appliquent.

Les cargaisons qui, en raison d'un accord express ou pour d'autres raisons, sont transportées en totalité ou en partie par la route à travers un pays, à partir d'un autre pays ou à destination du pays qui est partie au contrat, selon les termes de la Convention relative aux contrats de transport international de marchandises par route, sont régies par les dispositions de cette convention.

Les textes susmentionnés prévalent sur les contrats conclus entre les Parties et limitent la responsabilité de ColisTrade dans les termes et conditions qu'elles prévoient.

Dans certains pays de Livraison, la Livraison suppose des frais de douane et taxes non comptabilisés lors de la Commande par les Transporteurs. Ces éventuels frais de douane et taxes supplémentaires seront directement facturés à l'Utilisateur et ne seront pas pris en charge par ColisTrade.

L'Utilisateur s'engage donc à vérifier et à s'informer en amont quant aux frais, droits de douane et autres coûts applicables dans le pays de Livraison. De telles informations peuvent être trouvées auprès de l'Ambassade ou du Consulat du pays de Livraison.

Si des frais, taxes, droits de douane ou autres coûts sont imposés par le pays de Livraison lors de l'exécution du Contrat de transport, le Transporteur pourra éventuellement suspendre l'exécution dudit Contrat de transport dans l'attente du règlement de ces frais supplémentaires par l'Utilisateur en application des conditions générales de vente de ce Transporteur.

Si le Transporteur faisait le choix d'effectuer la Livraison bien que ces frais supplémentaires ne soient pas réglés par l'Utilisateur, le Transporteur pourra demander lors de la Livraison au Destinataire de régler les frais, droits de douane ou coûts supplémentaires imprévus

imposés par l'administration des douanes du pays de Livraison. ColisTrade invite donc l'Utilisateur à se référer aux Conditions générales du Transporteur qu'il aura choisi afin de connaître les modalités qui lui sont applicables dans ce type d'hypothèse. Le règlement de ces frais, droits de douane ou coûts supplémentaires imprévus imposés par l'administration des douanes du pays de Livraison s'effectuera directement par l'Utilisateur entre les mains des autorités du pays de transit ou de Livraison ou du Transporteur choisi par l'Utilisateur. De nombreux pays facturent les coûts de destruction des articles transportés lorsque les coûts afférents au transport ne sont pas entièrement réglés. Ces coûts éventuels de destruction seront facturés à l'Utilisateur et réglés directement entre les mains des autorités du pays de transit ou de Livraison ou entre les mains du Transporteur choisi par l'Utilisateur et ne seront pas pris en charge par ColisTrade. Dans l'hypothèse de la destruction éventuelle de la Marchandise par l'administration des douanes du pays d'Enlèvement ou de Livraison, ColisTrade sera déchargée de toutes ses obligations en application du Contrat de transport objet de la Commande. L'Utilisateur, partie contractante du Contrat de transport, est responsable du Ramassage de la Marchandise. Dès lors, dans tous les cas où cela est nécessaire, l'Utilisateur a la responsabilité d'obtenir et de faire en sorte que l'Expéditeur donne au Chauffeur les autorisations d'exportation par transport international lors du Ramassage de la marchandise. Cette autorisation d'exportation devra être attachée aux articles transportés et facilement accessible. ColisTrade et le Transporteur choisi par l'Utilisateur devront être informés dès le début du transport de la nécessité de cette autorisation ainsi que de son contenu.

## ARTICLE 15 – DROIT DE RÉTRACTATION.

Conformément à l'article L.121-21-8 du Code de la consommation, le droit de rétractation ne peut pas être exercé pour les services de transport de biens qui doivent être fournis à une date ou à une période déterminée.

## ARTICLE 16 – ANNULATION DE LA COMMANDE.

Toute demande d'annulation de la Commande qui serait décidée par

l'Utilisateur après avoir payé le prix du service de transport devra se faire par courrier électronique via l'onglet « Contact ».

## ARTICLE 17 – PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE.

**1.** Toutes les informations, données, photographies, marques, images, dessins, graphismes, animations, textes contenus sur l'Outil sont la propriété exclusive de ColisTrade.

En conséquence, aucune utilisation de ces éléments ne pourra être faite sans l'accord préalable et écrit de ColisTrade à quelque titre que ce soit, notamment sous forme de copie, reproduction qu'elle soit totale ou partielle, représentation, modification, création de produits dérivés, distribution ou toute autre exploitation non conforme avec l'objet de la marque ColisTrade.

**2.** Les liens hypertextes sur l'Outil permettant la redirection vers des plateformes Web tiers sont fournis à des fins d'information et de commodité pour les Utilisateurs. Lorsqu'il utilise ces liens, l'Utilisateur quitte l'Outil. Les plateformes Web tiers n'ont pas été vérifiées dans leur totalité et ColisTrade ne contrôle pas et n'est pas responsable de leur contenu ni de leur disponibilité.

Quiconque souhaitant créer un lien vers l'outil pourra le faire, uniquement en créant un lien direct et à condition de ne pas copier ou reproduire la page d'accueil ([www.ship.colistrade.com](http://www.ship.colistrade.com)), et de répondre aux conditions suivantes :

- ne pas retirer, modifier, altérer, la taille ou l'apparence des logos exploités sur l'Outil,
- ne pas promouvoir des services ou produits qui ne soient pas ceux de ColisTrade,
- ne pas utiliser les marques dont ColisTrade est propriétaire sans le consentement préalable et écrit de ColisTrade,
- ne pas créer de lien depuis une plateforme web qui ne soit pas sa propriété.

## ARTICLE 18 – ASSURANCE – GESTION DES RÉCLAMATIONS – INDEMNISATION.

### 18.1 – ASSURANCES.

En cas de perte ou de dommage de la Marchandise pendant le transport, ColisTrade indemniserà le préjudice en fonction de l'assurance

choisie par l'Utilisateur à la condition que les Marchandises transportées soit neuves et ne constituent pas des Marchandises d'occasion. (Attestation d'achat datant de moins de 90 jours avant date de Livraison).

## **18.2 – PROCÉDURE DE RÉCLAMATION EN RAISON DU DOMMAGE OU DE LA PERTE DE LA MARCHANDISE.**

### **18.2.1 – PROCÉDURE DE RÉCLAMATION.**

Toute réclamation de l'Utilisateur devra être adressée à ColisTrade par écrit via courrier électronique via l'onglet « Contact » de l'Outil.

En outre, conformément aux dispositions d'ordre public de l'article L. 133-3 du Code de commerce, à défaut de réserves précises formulées sur le bordereau de Livraison ou sur l'assistant numérique personnel du Chauffeur du Transporteur lors de la Livraison, l'Utilisateur devra impérativement adresser à ColisTrade réclamation dans un délai de 24h ouvrables à compter de la Livraison.

A défaut, l'Utilisateur, ColisTrade et son assureur seront privés de tout recours à l'encontre du Transporteur.

Seul l'Utilisateur ayant effectué la Commande est en droit d'effectuer une réclamation et nulle autre personne (en ce inclus l'Expéditeur ou le Destinataire de la Commande si ceux-ci diffèrent de l'Utilisateur).

Dans le cadre de sa réclamation à ColisTrade, l'Utilisateur devra préciser :

- le numéro de sa commande,
- l'objet et les circonstances de la réclamation.

Le service client ColisTrade adressera alors à l'Utilisateur un formulaire de réclamation qu'il devra remplir et renvoyer accompagné :

- de la copie du bordereau d'enlèvement ou de Dépôt de la Marchandise signé par le Chauffeur du Transporteur,
- de la facture d'achat de la Marchandise que contenait le colis,
- en cas de dommage à la Marchandise, les photos de l'emballage (intérieur et extérieur) et des articles abîmés,
- de la copie du bordereau de Livraison avec la signature du Destinataire si le colis a été livré.

### **18.2.2 – DÉLAIS DE RÉCLAMATION.**

**En cas de perte partielle ou de dommage**, afin de préserver le recours de l'assureur et/ou de ColisTrade à l'encontre du Transporteur, toute réclamation de l'Utilisateur doit être directement adressée à **ColisTrade**



dans **les 24h ouvrables** si le dommage est constaté par le Destinataire de la Marchandise au moment de la livraison. Dans ce cas, le Destinataire doit indiquer ses réserves précises sur le bordereau de Livraison ou sur l'assistant numérique personnel du Chauffeur du Transporteur.

La Marchandise doit rester disponible pour inspection sauf si l'Utilisateur fournit des instructions contraires. En cas d'inspection, l'objet doit être disponible dans le même état que lors de sa Livraison et à l'adresse de Livraison. Si l'article a été trafiqué, réparé ou n'a pas été gardé dans l'emballage, la réclamation sera rejetée.

**En cas de perte**, les réclamations devront être effectuées dans les **30 jours (trente jours) suivant la date prévue de livraison** (prenant en compte la date d'enlèvement de la marchandise ainsi que la période d'acheminement prévue par le Transporteur). Les réclamations reçues après cette date ne seront pas prises en compte.

Une réclamation pour perte pourra être effectuée une fois que le Transporteur aura réalisé une recherche au sein de ses entrepôts.

L'Utilisateur est informé que cette recherche peut nécessiter un délai de 2 (deux) jours ouvrables à 5 (cinq) jours ouvrables avant que le ColisTrade ne puisse informer par écrit l'Utilisateur.

### **18.2.3 – EXCLUSION DE GARANTIE.**

Aucune réclamation pour perte, dommage ou remboursement ne sera prise en considération dans les circonstances suivantes:

- marchandise transportée d'occasion,
- absence d'emballage,
- emballage inadapté au regard des recommandations de COLISTRADÉ,
- erreurs d'étiquetage,
- envoi d'articles se trouvant sur la liste des marchandises interdites,
- colis dont le poids ou les dimensions indiqués sont supérieures aux mesures réelles,
- force majeure (catastrophes naturelles, guerres, etc.).

Toute demande de réclamation incomplète au regard des documents sollicités, tout justificatif réclamés par ColisTrade et non transmis dans les délais requis ou toute inspection du colis rendue impossible en raison du comportement de l'Utilisateur ou du Destinataire de la Marchandise rendra la prise en charge par la compagnie d'assurance impossible.

A cet égard, ColisTrade informe l'Utilisateur que celui-ci devra impérativement lui fournir les justificatifs afférents à sa réclamation :

- pour une perte partielle ou un dommage de la Marchandise : dans un délai de 5 (cinq) jours ouvrables à compter de la réception du mail de COLISTRADÉ sollicitant et listant les justificatifs requis,
- pour une perte totale de la Marchandise : dans un délai de 15

(quinze) jours ouvrables à compter de la réception du mail de ColisTrade sollicitant et listant les justificatifs requis.

A défaut de respect de ces délais de communication, l'assureur de ColisTrade pourra refuser d'examiner la réclamation formulée par l'Utilisateur.

En tout état de cause, l'Utilisateur effectuant une réclamation est responsable vis-à-vis de la compagnie d'assurance.

A cet égard, ColisTrade informe l'Utilisateur que sa compagnie d'assurance est FINASSUR.

ColisTrade mettra tout en œuvre pour résoudre toute réclamation formulée par l'Utilisateur dans un délai maximum de 90 jours (quatre-vingt-dix jours) à compter de la réception du dossier de réclamation complet envoyé par l'Utilisateur.

### 18.3 – DÉLAIS DE PRESCRIPTION D'UNE ACTION.

ColisTrade informe l'Utilisateur qu'aux termes de l'article L. 133-6 du Code de commerce, le délai de prescription d'une action en justice qu'il pourrait souhaiter entreprendre contre le Transporteur et/ou contre ColisTrade est de **1 (un) an** à compter de la livraison, sauf en matière de transport aérien où la prescription est de 2 (deux) ans à compter de la livraison.

### ARTICLE 19 – CLAUSE RÉSOLUTOIRE.

En cas de retard de Livraison, l'Utilisateur peut résoudre le Contrat conformément à l'article L.138-2 du Code de la consommation à la date ou à l'expiration du délai prévu au premier alinéa de l'article L. 138-1 du Code de la consommation ou, à défaut, au plus tard 30 jours (trente jours) après la conclusion du Contrat de transport, par lettre recommandée avec demande d'avis de réception ou par un écrit sur un autre support durable, si, après avoir enjoint, selon les mêmes modalités, ColisTrade d'effectuer la livraison ou de fournir le service dans un délai supplémentaire raisonnable, le Transporteur ne s'est pas exécuté dans ce délai.

Le Contrat est considéré comme résolu à la réception par ColisTrade de la lettre ou de l'écrit l'informant de cette résolution à moins que ColisTrade ne se soit exécuté entretemps.

En cas de résolution du contrat dans les conditions susmentionnées de

l'article L. 138-2 du Code de la consommation, ColisTrade rembourse l'Utilisateur de la totalité des sommes versées, au plus tard dans les 14 jours (quatorze jours) suivant la date à laquelle le contrat aura été dénoncé.

## ARTICLE 20 – RESPONSABILITÉ.

Conformément à l'article L. 121-19-4 du Code de la Consommation, ColisTrade est responsable de plein droit à l'égard de l'Utilisateur de la bonne exécution des obligations résultant du contrat conclu à distance, que ces obligations soient à exécuter par le professionnel qui a conclu ce contrat ou par d'autres prestataires de services, sans préjudice de son droit de recours contre ceux-ci.

Toutefois, ColisTrade peut s'exonérer de toute ou partie de sa responsabilité en apportant la preuve que l'inexécution ou la mauvaise exécution du contrat est imputable, soit à l'Utilisateur, soit au fait, imprévisible et insurmontable, d'un tiers au contrat, soit à un cas de force majeure.

Si les articles transportés ne sont pas conformes aux conditions générales de vente de ColisTrade ou aux conditions générales de vente du Transporteur choisi par l'Utilisateur, la responsabilité de ColisTrade vis-à-vis de l'Utilisateur en cas de dommage, confiscation ou perte de la Marchandise ne sera pas engagée, quand bien même ColisTrade aurait accepté de transporter la Marchandise en dépit du fait qu'il ColisTrade avait un motif légitime pour les exclure du transport en vertu des présentes ainsi que des conditions générales du Transporteur.

Ces limitations de responsabilité s'appliquent même si ColisTrade a été informé par l'Utilisateur du risque de survenance d'un dommage spécifique avant ou après l'enlèvement de la Marchandise.

Ces risques particuliers doivent être assurés séparément par l'Utilisateur.

Les délais de Livraison indiqués par les Prestataires de transport ne sont qu'indicatifs et ils ne sont nullement source d'obligations de la part de ColisTrade et du Transporteur choisi par l'Utilisateur.

La responsabilité civile et pénale de l'Utilisateur pourra être engagée en cas de dommages causés en raison de la violation par l'Utilisateur d'une obligation découlant des présentes conditions générales de vente ainsi que de celles du Transporteur.

## ARTICLE 21- DROIT APPLICABLE ET JURIDICTION COMPETENTE.

Les présentes Conditions Générales de Vente sont soumises à la loi française.

Pour l'Utilisateur consommateur, tout litige relatif à l'interprétation ou à l'exécution des présentes conditions générales de vente sera jugé conformément au droit français et relèvera, au choix de l'Utilisateur (consommateur), de la compétence du tribunal du défendeur ou du lieu de livraison effective ou encore le tribunal du lieu où il demeurerait au moment de la conclusion du contrat ou de la survenance du fait dommageable.

Pour l'Utilisateur professionnel, tout litige relatif à l'interprétation ou à l'exécution des présentes conditions générales de vente sera jugé conformément au droit français et relèvera de la compétence exclusive du Tribunal de Commerce de Lille (59).