

CONDITIONS GENERALES

Conditions générales régissant les opérations effectuées et/ou prises en charge via le site internet www.convelio.com (hébergé par Google.com) ou par tout autre moyen et notamment via l'application développée par CONVELIO:

- CONVELIO, SAS au capital de 2 794,41 euros immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de Paris sous le numéro 832 076 269 et ayant son siège social au 64, rue de Saintonge, 75003 Paris (France),

- et/ou CONVELIO LTD, société de droit anglais enregistrée sous le numéro 11392892 dont le siège social est sis 7 Savoy Court, WC2R 0EX Londres (Grande-Bretagne),

-et/ou CONVELIO INC, société régie par les lois du Delaware (États-Unis) dont le siège social est sis 1411 Broadway, FL16th, NY 10018, New York, United States enregistrée sous le numéro 7914358.

désignées ensemble et ci-après « CONVELIO ».

Article 1 - OBJET

Les présentes Conditions Générales ont pour objet de définir les modalités d'exécution et le cadre juridique des prestations proposées par CONVELIO via son Site www.convelio.com ou par tout autre moyen dont l'application développée par CONVELIO. CONVELIO réalise cumulativement ou alternativement des prestations de commission de transport, de transport, d'entreposage, d'emballage et d'installation de biens et en particulier d'œuvres d'art. Ces Conditions Générales régissent seules les relations entre CONVELIO, le Donneur d'Ordre et les destinataires à l'exclusion de toutes autres conditions générales ou particulières ou de tout autre document contractuel du Donneur d'Ordre ou de tout tiers.

Article 2 - DÉFINITIONS

Au sens des présentes Conditions Générales, les termes ci-après sont définis comme suit:

"Assureur" : désigne la société d'assurance auprès de laquelle CONVELIO peut souscrire, au nom et pour compte de chaque Donneur d'Ordre, une assurance couvrant, dans les conditions et limites de la police, les dommages éventuels survenant au cours du transport ou le stockage des Biens, à concurrence de la valeur déclarée par le Donneur d'Ordre.

" Biens " : tout bien meuble objet des Prestations, quels qu'en soient le poids, les dimensions et le volume.

"Colis" : objet ou ensemble matériel pouvant être composé de un ou plusieurs Bien(s) constituant une charge unitaire (au sens du Contrat-Type Commission) lors de la remise au(x) Substitué(s) de CONVELIO.

"Commande" : demande de Prestation(s) adressée par le(s) Donneur(s) d'Ordre à CONVELIO ; elle peut inclure des opérations de commission de transport, de transport, d'emballage, d'entreposage, d'exposition ponctuelle dans les entrepôts et d'installation et/ou de représentation en douane.

"*Compte Utilisateur*" : compte qui doit être créé sur le Site CONVELIO et/ou via l'application développée par CONVELIO pour pouvoir devenir Utilisateur du Site et des services qu'il propose, ce qui implique l'acceptation pleine et entière des Conditions Générales.

"*Conditions Générales*" : les présentes conditions qui, seules et à l'exclusion de toute autre, régissent les rapports entre CONVELIO et le Donneur d'Ordre et le destinataire et tout intérêt cargaison.

"*Confirmation de Commande*" : acceptation par CONVELIO de la Commande adressée par le Donneur d'Ordre. La Confirmation de Commande est adressée par courriel au Donneur d'Ordre. Elle manifeste la conclusion d'un contrat entre CONVELIO et le Donneur d'Ordre, avec le cas échéant confirmation du mandat de représentation en douane.

"*Contrat-Type Commission*" : annexe à l'article D.1432-3 du Code des transports. Ses dispositions s'appliquent chaque fois qu'une question n'est pas traitée par les présentes Conditions Générales ou dans l'hypothèse où une clause de ces Conditions Générales serait annulée, réputée non-écrite, jugée inapplicable ou écartée par une juridiction.

"*Donneur d'Ordre*" : partie qui adresse une ou plusieurs Commandes à CONVELIO via le Site ou par tout autre moyen dont l'application développée par CONVELIO afin qu'elle réalise une ou des prestations au besoin en le représentant en douane.

"*Envoi*" : ensemble des colis, emballage(s) et support(s) de charge compris, remis à CONVELIO ou son/ses Substitué(s) par le Donneur d'Ordre ou ses représentants dans le cadre de la réalisation de la Prestation.

"*Livraison*" : remise physique du Bien au destinataire ou à son représentant qui l'accepte juridiquement.

"*Prestation*" : toute prestation de service confiée à CONVELIO en exécution de la Confirmation de Commande, y compris les prestations accessoires et les suites de la Commande.

"*Prix de la Prestation*" ou "*Prix*" : prix payé par le Donneur d'Ordre à CONVELIO au titre de la Prestation. Il est acquis à CONVELIO une fois payé.

"*Site*" : site internet www.convelio.com et plus généralement toute application web et/ou mobile éditée par la société CONVELIO et liée au Site.

"*Substitué*" : tout professionnel auquel CONVELIO confie l'exécution de toute ou partie d'une Prestation.

"*Transports Spéciaux*" : tout transport de Biens soumis à une réglementation spéciale, notamment les transports de marchandises dangereuses, de marchandises périssables et/ou sous température dirigée, de véhicules, etc.

"*Utilisateur*" : Donneur d'Ordre inscrit sur le Site ou ayant, par tout autre moyen, contracté avec CONVELIO et ayant accepté les présentes Conditions Générales qui s'appliquent à l'exclusion de toutes autres conditions générales ou particulières ou de toutes autres dispositions contractuelles non expressément acceptées par CONVELIO.

Article 3 - CONDITIONS DE FONCTIONNEMENT DU SITE

3.1. Acceptation des Conditions Générales

L'acceptation des présentes Conditions Générales est matérialisée soit par une case à cocher lors de l'inscription sur le site et/ou l'application développée par CONVELIO ou du processus de conclusion de la Commande, soit par l'accord sur la proposition tarifaire de CONVELIO. Cette acceptation est pleine et entière. Aucune condition particulière et/ou autres conditions générales émanant du Donneur d'Ordre, d'un destinataire et/ou de l'Utilisateur ne peuvent prévaloir sur les présentes Conditions Générales au titre des Prestations et de leurs suites et accessoires.

CONVELIO se réserve le droit de modifier le Site et/ou de modifier les présentes Conditions Générales en informant les Utilisateurs, Donneurs d'Ordre et destinataires par mise en place d'un bandeau sur le site www.convelio.com.

3.2. Utilisation du Compte et mise à jour obligatoire des données

Chaque Utilisateur s'interdit formellement de créer ou d'utiliser un Compte Utilisateur autre que celui initialement créé, que ce soit sous sa propre identité ou sous celle d'un tiers, et s'interdit formellement de céder à quiconque son Compte Utilisateur.

Chaque Utilisateur s'engage à garder confidentiel et à ne pas communiquer à quiconque (notamment à un autre Utilisateur) son identifiant et son mot de passe lui permettant d'accéder au Site. Le Compte Utilisateur est strictement personnel.

L'Utilisateur est seul responsable de son Compte Utilisateur et de l'utilisation qui en est faite. Il lui revient d'informer immédiatement CONVELIO en cas d'existence d'indices ou d'éléments laissant à penser que son Compte Utilisateur pourrait avoir été piraté et/ou être utilisé par un/des tiers.

Chaque Utilisateur peut accéder au Site au moyen de son mot de passe et de son identifiant, ainsi qu'à son Compte Utilisateur contenant l'ensemble des données personnelles fournies lors de son inscription sur le Site ; chaque Utilisateur s'engage à ce que ses données soient exactes, complètes et non équivoques et assure la mise à jour desdites données. Cette mise à jour concerne notamment les données de la carte bancaire qui sera utilisée pour les prélèvements automatiques dans le cadre des Commandes automatiquement reçues par CONVELIO.

3.3. Suspension, annulation et résiliation du Compte Utilisateur par CONVELIO

Tout Compte Utilisateur pour lequel des informations inexactes et/ou un comportement contraire aux présentes Conditions Générales seraient constatés, pourra être fermé, provisoirement ou définitivement, par CONVELIO sans préavis et sans responsabilité de cette dernière.

Les Utilisateurs garantissent CONVELIO de tout dommage, perte, préjudice ou condamnation, subis par CONVELIO ou toute autre personne, du fait d'une utilisation non conforme du Site en violation des présentes Conditions Générales.

3.4. Commande du Donneur d'Ordre et Confirmation de Commande

Le Donneur d'Ordre adresse une Commande à CONVELIO par l'intermédiaire du Site en renseignant les champs obligatoires prévus à cet effet ou par tout autre moyen.

Dans les hypothèses où la valeur déclarée du Bien serait supérieure à 300.000 € (trois cent mille euros), une acceptation spécifique et préalable de CONVELIO, et le cas échéant de l'Assureur, sera nécessaire. La demande devra être adressée par courriel, le cas échéant via le Site. De même, une demande spécifique par courriel, le cas échéant adressée via le Site, sera nécessaire pour tous les Biens dont l'une des dimensions et/ou le poids seraient

supérieurs à ceux prévus par le Site ou encore lorsque le lieu de prise en charge et/ou la destination ne sont pas habituels pour CONVELIO.

Lors de la Commande, CONVELIO offre la possibilité de souscrire une assurance couvrant la valeur des Biens renseignée par le Donneur d'Ordre sur le Site (dite « assurance ad valorem » ou « assurance dommages »). Il est fortement recommandé d'opter pour une indication de valeur aussi proche que possible de la valeur du Bien dès lors que ce montant correspond au plafond d'indemnisation en cas de dommage ou perte à ce Bien. En aucun cas, CONVELIO ne pourra être tenue pour responsable d'une indication de valeur insuffisante ou inadéquate.

Le Site enregistre les Commandes et détermine le Prix. Le contrat est formé par l'envoi de la Confirmation de Commande au Donneur d'Ordre. Une fois que le Donneur d'Ordre a validé sa Commande, reçu la Confirmation de Commande et payé le Prix des prestations de CONVELIO, cette dernière exécute sa Prestation, par elle-même ou en la sous-traitant en toute ou partie.

Toute annulation ou modification postérieure à la Confirmation de Commande est régie par les dispositions des articles 4.3 à 4.5 des présentes Conditions Générales.

Article 4 – PRIX ET REGLEMENT DU PRIX

4. 1. Calcul du Prix

4.1.1 Lors du processus de Commande, le Donneur d'Ordre est informé par CONVELIO du montant du Prix et des prestations et/ou services que le Prix comprend le cas échéant (assurance, emballage, entreposage, présentation de l'œuvre dans les entrepôts, installation etc.). Si quoi que ce soit ne lui paraît pas suffisamment clair ou précis, il revient au Donneur d'Ordre et/ou à l'Utilisateur d'interroger CONVELIO préalablement à l'envoi de la Commande. Concernant les Commandes qui sont adressées à CONVELIO automatiquement du fait de l'achat d'un bien vendu par le Donneur d'Ordre, le Donneur d'Ordre déclare dès à présent qu'il accepte le Prix, Prix qui sera prélevé directement sur le compte bancaire enregistré lors de son inscription sur l'application développée par CONVELIO.

4.1.2. Le Prix de la Prestation est annoncé hors taxes. La TVA éventuellement exigible est ajoutée au Prix par CONVELIO en fonction du taux applicable au jour de la facturation.

4.1.3 Le prix des Prestations est calculé à partir des informations fournies par le Donneur d'Ordre, en tenant compte des Prestations à effectuer, et notamment de la nature, du poids, du volume et de la valeur du ou des Bien(s) à transporter ainsi que des itinéraires à emprunter. Toute modification des paramètres pourra entraîner une hausse du prix initialement annoncé ce que le Donneur d'Ordre et/ou l'Utilisateur accepte.

4.1.4 Pour les Prestations incluant un transport, en ce qui concerne le prix du carburant, celui-ci est déterminé lors de la fixation du Prix lors de la Commande et il ne devrait en principe pas varier, sauf si dans le laps de temps entre la Commande sur le Site et sa réalisation par les Substitués intervient une variation qui doit être obligatoirement prise en compte, conformément aux dispositions des articles L.3222-1 et L.3222-2 du Code des transports.

Pour tenir compte des évolutions du prix du carburant, une surcharge de carburant pourra être appliquée par CONVELIO de plein droit et sans formalité, laquelle sera calculée en fonction de l'évolution de l'indice « Prix CNR Gazole cuve fin de mois ».

4.1.5 Sauf indication contraire par CONVELIO lors de la Confirmation de Commande, le Prix ne comprend pas les droits, taxes, redevances et impôts dus en application de toute réglementation notamment fiscale ou douanière (tels que accises, droits d'entrée, etc.).

4. 2. Conditions de paiement applicables aux Donneurs d'Ordre

4.2.1 Lors de la Commande, la facture mentionnant le Prix est éditée par CONVELIO et adressée au Donneur d'Ordre. Le paiement du Prix est effectué par le Donneur d'Ordre par tous moyens, dont un système de prélèvement automatique dans le cadre de l'application CONVELIO, au moyen d'une carte de crédit ou d'un virement bancaire vers le compte de CONVELIO. Ce n'est qu'à la réception du paiement que CONVELIO se doit d'entamer les démarches nécessaires à la réalisation des Prestations. Le prix est dû et exigible dès la Confirmation de Commande.

Concernant les Donneurs d'ordre dont les instructions sont reçues par CONVELIO automatiquement du fait de l'achat d'un des biens qu'ils proposent à la vente, une facture correspondant au prix de la prestation de CONVELIO sera adressée au Donneur d'Ordre et un prélèvement concomitamment réalisé sur le compte correspondant à la carte bancaire enregistrée lors de l'inscription sur l'application, ce que le Donneur d'Ordre accepte expressément.

4.2.2 Tout retard dans le paiement entraîne de plein droit, le jour suivant la date de confirmation de la commande, l'exigibilité d'intérêts de retard d'un montant équivalent à cinq (5) fois le taux d'intérêt légal ainsi que d'une indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement d'un montant de 40 euros conformément aux dispositions aux articles L.441-10 et suivants et D.441-5 du Code de commerce, et ce sans préjudice de la réparation éventuelle, dans les conditions du droit commun, de tout autre dommage résultant pour CONVELIO du retard.

4.2.3 Dans l'hypothèse où plusieurs factures ne seraient pas payées, le paiement d'une partie des sommes dues sera imputé en premier lieu sur la partie non privilégiée des créances les plus anciennes, qu'elles soient ou non prescrites.

4.3. Frais en cas de modification de la Commande

4.3.1. Modification après Confirmation de Commande

Toute modification de la Commande, soit à l'initiative du Donneur d'Ordre, soit en raison d'informations inexactes, incomplètes ou ambiguës communiquées lors de la Commande, ou encore en raison de circonstances extérieures à CONVELIO, entraîne de plein droit un réajustement du Prix initialement convenu.

En particulier, toute modification tardive (y compris changement de date, d'adresse, de destinataire, de nature ou de dimensions du Bien, ou ajout d'options logistiques) pourra donner lieu à la facturation de frais additionnels correspondant aux coûts de réorganisation, de manutention, de stockage ou de sous-traitance engendrés.

Ces frais pourront inclure, sans s'y limiter, les surcoûts facturés par les Substitués, les coûts de transport supplémentaire, les frais administratifs, les frais de stockage temporaire ou de re-planification.

Le traitement par CONVELIO d'une demande de modification ne saurait valoir acceptation tacite de la gratuité ni maintien du Prix initial. Le complément de Prix éventuel est exigible dans les conditions de l'article 4.2.

4.3.2. Modifications justifiées par l'intérêt de la marchandise

Quand les modifications apportées par CONVELIO sont justifiées par l'intérêt du ou des Bien(s), le Donneur d'Ordre rembourse les frais exposés par CONVELIO sur présentation des justificatifs ou autorise qu'ils fassent l'objet d'un prélèvement sur son compte bancaire.

4.3.3. Modification(s) par le destinataire

Si, avant la Livraison, le destinataire souhaite ajouter des options payantes, CONVELIO sera en droit de facturer directement le destinataire et le Donneur d'Ordre sera garant solidairement du paiement, qui pourra être effectué par prélèvement sur son compte bancaire.

4.4. Frais additionnels

Sauf dans l'hypothèse d'une faute de CONVELIO, si des charges additionnelles non prévues au moment de la Commande et nécessaires à la réalisation des opérations confiées sont acquittées par CONVELIO, le Donneur d'Ordre en est débiteur de plein droit et elles pourront faire l'objet d'un prélèvement sur son compte bancaire.

Ces cas de figure sont notamment les suivants :

- Informations erronées et/ou imprécises relatives au lieu d'enlèvement de la commande et toutes autres informations inexactes et/ou imprécises relatives à l'enlèvement de la commande ;
- Informations erronées et/ou imprécises relatives au lieu de livraison et toutes autres informations inexactes et/ou imprécises relatives à la livraison de la commande ;
- Dimensions et/ou poids fournis inexacts s'agissant des biens à transporter et/ou de l'emballage ;
- Nécessité de refaire, modifier, renforcer, doubler ou compléter l'emballage ;
- Indisponibilité de l'expéditeur ou du destinataire : si l'absence de l'expéditeur ou destinataire entraîne des frais, par exemple de trajets supplémentaires ou de stockage du Bien, ces frais sont dus par le Donneur d'Ordre ;
- Refus du destinataire de régler les frais de douane rendant nécessaire un retour du Bien à l'expéditeur : l'expéditeur ne se verra retourner le Bien qu'après paiement intégral des frais de retour. S'il tarde, les éventuels frais afférents (de stockage par exemple) seront à sa charge ;
- Tout événement imprévisible pour CONVELIO lors de la Confirmation de Commande, tel notamment qu'une grève, des fermetures de frontières, de nouvelles taxes ou droits de douane, une épidémie ou des restrictions concernant les déplacements et/ou transports.

4.5. Frais en cas d'annulation

Toute annulation d'une Commande confirmée entraîne, de plein droit, la facturation de frais à la charge du Donneur d'Ordre, même si la Prestation n'a pas encore été exécutée.

En cas d'annulation plus de cinq (5) jours ouvrés avant la date prévue d'enlèvement, de livraison ou d'installation, des frais administratifs et de planification pourront être appliqués pour couvrir le temps et les opérations déjà engagés par CONVELIO (coordination logistique, réservations, préparation documentaire, planification des équipes ou des Substitués, etc.).

En cas d'annulation dans un délai égal ou inférieur à cinq (5) jours ouvrés avant la date prévue d'enlèvement, de livraison ou d'installation, CONVELIO se réserve le droit de facturer au Donneur d'Ordre une indemnité pouvant aller jusqu'à 100 % du Prix de la Prestation, en fonction du stade de préparation, des ressources mobilisées et de la possibilité ou non de reprogrammer la Prestation.

Ces frais couvrent notamment les coûts administratifs, logistiques et opérationnels internes, qu'ils aient ou non donné lieu à des dépenses externes.

L'annulation ne saurait donner lieu à aucun remboursement des sommes déjà encaissées, sauf accord exprès contraire de CONVELIO.

Dans l'hypothèse où cette annulation causerait un préjudice à CONVELIO, celle-ci serait en droit d'exiger d'être indemnisée de son entier préjudice par le Donneur d'Ordre.

Article 5 - ASSURANCE DES BIENS

CONVELIO offre la possibilité au Donneur d'Ordre de souscrire une assurance dommages (assurance ad valorem) couvrant les Biens transportés et/ou entreposés (suivant le choix fait par le Donneur d'Ordre) au titre des risques ordinaires (à l'exclusion des risques de guerre et grève) auprès de l'Assureur à concurrence de la valeur déclarée par le Donneur d'Ordre. Le plafond de l'assurance est fixé à 300.000 € (trois cent mille euros) par sinistre, étant précisé que pour toute valeur déclarée supérieure à 300.000 € (trois cent mille euros), CONVELIO doit, au préalable, adresser une demande spéciale à l'Assureur, qui a la liberté d'accepter ou refuser d'assurer le bien considéré. Dans ces conditions, CONVELIO pourra elle aussi refuser de transporter un Bien d'une valeur supérieure à 300.000 €. Toute valeur déclarée d'un montant supérieur ne pourrait donner lieu à une indemnisation supérieure audit plafond, ce que le Donneur d'Ordre accepte. Il se porte fort que tout personne intéressée au Bien accepte de ne pas solliciter une indemnisation supérieure au plafond d'indemnisation. Il garantit CONVELIO de toute réclamation à ce titre.

Cette assurance n'est effective qu'après la Confirmation de Commande et le règlement intégral du Prix incluant la prime d'assurance.

Il s'agit d'une assurance ad valorem (assurance dommages), ayant pour objet de couvrir les seuls dommages matériels au Bien, à l'exclusion de tous autres préjudices notamment les préjudices immatériels ou indirects. Une attestation d'assurance est disponible sur demande.

Il est de la responsabilité du Donneur d'Ordre de déclarer une valeur adéquate et de contracter toute autre assurance qui serait nécessaire. En aucun cas, CONVELIO ne pourra être tenue pour responsable d'une déclaration de valeur insuffisante ou inadéquate du Donneur d'Ordre ou de l'Utilisateur.

Le règlement de l'indemnité d'assurance par l'Assureur au Donneur d'Ordre (ou à ses ayants-droits) sera notamment conditionné à la démonstration de la qualité et de l'intérêt à agir du réclamant et à la signature des documents requis (quittance, etc.).

CONVELIO n'est pas assureur, courtier, agent d'assurance ou intermédiaire d'assurance. Le Donneur d'Ordre s'engage à fournir à CONVELIO en temps utile tous les éléments nécessaires à la déclaration du sinistre et CONVELIO la répercutera à l'Assureur.

L'indemnisation de l'Assureur est effectuée directement entre les mains de Convelio (uniquement) qui se charge ensuite de la verser à son client

L'indemnisation du Donneur d'Ordre, ou des intérêts – cargaison, par l'assureur les remplit de leurs droits. En conséquence aucune indemnisation supplémentaire ne pourra être sollicitée de CONVELIO et/ou ses sous-traitants. L'acceptation de l'indemnité d'assurance vaut ainsi renonciation à recours contre CONVELIO et/ou ses sous-traitants.

Les Biens entreposés dans les installations de CONVELIO le sont dans des entrepôts non régulés en température ni en hygrométrie. En conséquence, CONVELIO, ses Substitués et son Assureur ne couvrent pas les déformations, fissures, retraits, dilatations, gauchissements ou altérations d'aspect susceptibles de résulter de variations naturelles de température ou d'humidité, sauf si le Donneur d'Ordre a expressément souscrit un service de stockage sous température contrôlée faisant l'objet d'un contrat ou d'un devis spécifique. Ces phénomènes ne sont pas considérés comme des dommages matériels au sens de l'assurance « ad valorem » et n'ouvrent droit à aucune indemnisation.

Lorsqu'à la réception d'un Bien dans ses entrepôts, le Donneur d'Ordre choisit l'option « Réception sans contrôle d'état/ Reception without condition check », il reconnaît expressément que CONVELIO n'effectuera aucun contrôle visuel ni prise de photographies de l'état apparent du Bien au moment de la réception ou de la relâche. En conséquence, CONVELIO, ses Substitués et son Assureur ne pourront être tenus responsables d'un dommage constaté postérieurement à la relâche, ni sollicités pour fournir des éléments photographiques ou tout autre document permettant d'établir l'état du Bien à cette date. Le Donneur d'Ordre reconnaît que l'absence de contrôle et de documentation photographique résultant de ce choix empêche toute vérification ultérieure de l'état du Bien et exclut tout droit à indemnisation au titre d'un dommage ou d'une perte dont la survenance serait contestée ou non datable.

Article 6 - OBLIGATIONS DU DONNEUR D'ORDRE

6.1. Emballage et étiquetage

Le Donneur d'Ordre est responsable de la bonne réalisation de l'emballage et de l'étiquetage des Biens conformément à l'article 4 du Contrat-Type Commission, sauf dans l'hypothèse où ces prestations ont été confiées à CONVELIO et le Prix afférent à ces prestations intégralement réglé. Le Donneur d'Ordre peut adresser des photographies, en prévoyant un délai de réponse de deux jours ouvrés, montrant de manière aussi précise que possible les emballages et calages afin d'obtenir confirmation indicative par CONVELIO qu'ils sont adaptés aux Prestations mentionnées dans la Confirmation de Commande.

CONVELIO met des « packing guidelines », c'est-à-dire des recommandations indicatives et générales, à disposition sur son Site internet, que le Donneur d'Ordre ou les personnes emballant le Bien pour le compte du Donneur d'Ordre doivent respecter. En cas de non-respect de ceux-ci, CONVELIO ne pourra être tenue pour responsable d'un dommage au Bien et/ou des éventuels frais additionnels en résultant.

Ces « packing guidelines » sont des recommandations minimales et il revient au Donneur d'Ordre de s'assurer que leur application est cohérente avec la nature du Bien, la période de l'année notamment et les Prestations considérées. En cas de doute il lui revient de contacter CONVELIO.

Lorsque les Biens ont été emballés par le Donneur d'Ordre lui-même ou par un tiers agissant pour son compte, et que la Livraison est effectuée en l'état, sans manipulation directe par les équipes de CONVELIO (déballage, installation, accrochage, etc.), CONVELIO ne pourra être tenue responsable des dommages purement esthétiques ou superficiels, tels que griffures, éraflures, traces, marques ou légers enfoncements constatés à la réception.

En outre, si une expertise ou un rapport d'assurance conclut que le dommage résulte d'un emballage non conforme, insuffisant ou inadapté, ou que l'emballage lui-même est à l'origine ou à l'aggravation du dommage, CONVELIO, ses Substitués ainsi que son Assureur ne pourront être tenus pour responsables et aucune indemnisation ne pourra être versée à ce titre.

Cette exclusion de responsabilité s'applique dès lors qu'il n'est pas démontré que ces dommages résultent d'une faute prouvée de CONVELIO ou de ses Substitués.

6.2. Obligations déclaratives et instructions

Le Donneur d'Ordre est tenu de donner les instructions nécessaires et précises dans sa Commande afin que les Substitués de CONVELIO puissent exécuter le transport et les prestations accessoires commandées.

A ce titre, le Donneur d'Ordre doit notamment renseigner toutes les informations et fournir les documents nécessaires à la bonne exécution des Prestations et notamment du transport, conformément à l'article 3.1 du Contrat-Type Commission, et en cas de demande de CONVELIO, compléter celles-ci dans les meilleurs délais. Au besoin, notamment pour la bonne réalisation des opérations douanières, le Donneur d'ordre donne mandat à CONVELIO afin qu'elle émette, en son nom et pour son compte, une facture pro-forma reprenant les informations fournies par le Donneur d'Ordre et, si nécessaire, les complétant. Un tel document sera adressé par CONVELIO au Donneur d'Ordre pour approbation. Faute de réponse dans les 24 heures dudit envoi par courriel, le Donneur d'Ordre sera réputé avoir confirmé que les informations portées sur ladite facture pro-forma sont exactes.

En plus des informations et documents exigés par CONVELIO pour la Commande, le Donneur d'Ordre doit informer CONVELIO dès que matériellement possible de toute information et/ou instruction complémentaire pour la réalisation des Prestations, notamment en cas de Transports Spéciaux, afin que CONVELIO et ses Substitués puissent correctement réaliser les Prestations.

Le Donneur d'Ordre s'interdit d'adresser une Commande relative à des Biens alimentaires, médicaux, dangereux, illicites, prohibés ou soumis à embargo au sens de la réglementation applicable aux Prestations. Concernant les embargos, est en tout état de cause interdite toute Commande concernant un Bien ou un transport qui enfreint ou plusieurs embargo(s) de l'ONU, de l'Union Européenne, des Etats-Unis, de la France, de la Grande Bretagne ou des pays de départ, d'arrivée ou de transit. Concernant les éventuels appareils munis d'une ou plusieurs batterie(s) ou source(s) d'alimentation en énergie, celles-ci devront être spécifiquement mentionnées lors de la Commande et, lors de la remise à CONVELIO et/ou son substitué, débranchées et emballées à part. Les batteries lithium sont interdites.

Toutes instructions spécifiques relatives à la Livraison doivent faire l'objet d'un ordre écrit et répété pour chaque envoi et elles doivent être transmises préalablement à CONVELIO, pour son acceptation expresse préalable. En tout état de cause, un tel mandat constitue l'accessoire de la prestation principale de CONVELIO et de ses Substitués et est donc soumis aux présentes Conditions Générales.

6.3. Enlèvement des Colis

Si l'expéditeur prête son concours au(x) Substitué(s) pour le chargement d'un Colis à bord du moyen de transport et, le cas échéant, son calage, il est seul responsable des dommages et préjudices causés par son fait ou sa faute aux Biens au cours de ces opérations ou ensuite. Il en va de même pour le destinataire qui prête son concours au(x) Substitué(s) pour le déchargement et/ou l'installation des Biens.

6.4. Défaillance du Donneur d'Ordre, empêchement aux Prestations

Le Donneur d'Ordre prévient CONVELIO, avec un préavis d'au moins trois (3) jours ouvrés, au cas où le Bien ne pourrait pas lui être remis dans les délais prévus. Dans le cas où ce préavis ne serait pas respecté par le Donneur d'Ordre, la Prestation sera annulée et le Donneur d'ordre sera facturé à hauteur de 100% des dépenses engagées par CONVELIO ou supportée par CONVELIO.

Si, après la remise des Biens à CONVELIO ou se(s) Substitués, la réalisation de la Prestation est empêchée ou interrompue temporairement ou si l'exécution en est ou devient impossible, CONVELIO pourra solliciter des instructions du Donneur d'Ordre qui devra répondre dans les meilleurs délais. CONVELIO s'efforcera de lui indiquer toutes les conséquences prévisibles attachées à ses instructions. CONVELIO aura droit au remboursement des dépenses non prévues, sur présentation des justificatifs.

En l'absence de réponse du Donneur d'Ordre en temps utile, CONVELIO prend les mesures qui lui paraissent les meilleures dans l'intérêt de ce dernier pour la conservation du Bien ou la réalisation de la Prestation. Les frais ainsi engagés sont répercutés au Donneur d'Ordre qui en est redevable et doit les acquitter dans le même délai que les factures de CONVELIO. Il peut solliciter la présentation des justificatifs.

Lorsque l'empêchement est imputable au Donneur d'Ordre, CONVELIO a également droit au remboursement des dépenses non prévues, sur présentation des justificatifs.

6.5 Obligations de paiement

Le Donneur d'Ordre est tenu au paiement du prix, et de ses éventuels accessoires, selon les termes de l'article 4 des présentes Conditions Générales. CONVELIO ne sera pas tenu de réaliser la moindre diligence avant paiement du prix, c'est-à-dire réception des fonds sur son compte bancaire, ce que le Donneur d'Ordre accepte expressément.

6.6 Stockage temporaire en transit

Lorsqu'un Bien est entreposé dans un entrepôt CONVELIO dans l'attente de sa poursuite de transport, de son installation ou de sa livraison, il est considéré comme étant en stockage temporaire en transit.

Une période de gratuité de deux (2) semaines à compter de la date de réception du Bien dans l'entrepôt CONVELIO est appliquée.

Au-delà de cette période, CONVELIO se réserve le droit de facturer des frais de stockage temporaire dans les cas suivants :

- lorsque la prolongation du stockage résulte d'une demande explicite du Donneur d'Ordre (report de livraison, attente d'instructions, consolidation avec d'autres envois, etc.) ;
- ou lorsque le dépassement est imputable au Donneur d'Ordre, notamment en raison d'un retard dans la fourniture des documents, instructions, validations ou paiements nécessaires à la poursuite du transport ou de la livraison.

Les frais de stockage temporaire sont calculés par période indivisible de sept (7) jours, toute période de sept (7) jours entamée étant intégralement due. Les tarifs applicables à ce stockage temporaire sont communiqués ou confirmés par écrit au Donneur d'Ordre avant facturation.

Aucun frais ne sera facturé lorsque le dépassement du délai de transit résulte d'un retard opérationnel ou réglementaire imputable à CONVELIO ou à ses Substitués, ou d'un événement indépendant de la volonté du Donneur d'Ordre.

Ces dispositions concernent exclusivement le stockage temporaire en transit lié à une opération de transport confiée à CONVELIO et ne s'appliquent pas au stockage de longue durée, qui fait l'objet de conditions contractuelles distinctes.

Article 7 - MANDAT DE REPRESENTATION EN DOUANE

En acceptant ces Conditions Générales, le Donneur d'Ordre donne mandat à CONVELIO SAS, Représentant en douane n° 00005940, de le représenter elle-même ou via un substitué, auprès des administrations des douanes concernées. CONVELIO agira dans le cadre de la représentation directe en France et dans l'Union Européenne conformément au Code des Douanes de l'Union (règlement UE n° 952/2013) et à l'arrêté du 13 avril 2016 relatif à la représentation en douane et à l'enregistrement des représentants en douane tel que modifié par l'arrêté du 31 mai 2018.

Le Donneur d'Ordre autorise expressément CONVELIO à sous-traiter la réalisation de ces opérations douanières. CONVELIO et son éventuel Substitué sont expressément autorisés à :

- Signer au nom du Donneur d'Ordre et pour son compte toutes déclarations de douane à l'importation et l'exportation,
- Effectuer tous les actes y afférents,
- Présenter les documents et les Biens et effectuer les visites de douane,
- Représenter le Donneur d'Ordre auprès des autres Administrations ou tout organisme intéressé pour la réalisation des opérations confiées (notamment sanitaire, phytosanitaire, vétérinaire, accises),
- Exécuter les opérations sous régimes économiques (admission temporaire, exportation temporaire, perfectionnement actif, perfectionnement passif, procédures simplifiées, etc....),
- Utiliser les garanties de CONVELIO (cautionnements et crédits d'enlèvements mis en place) aux fins de réalisation des opérations confiées à CONVELIO,
- Régler au nom du Donneur d'Ordre le montant des droits et taxes afférents aux déclarations de douane et actes visés ci-dessus,
- Recevoir tout remboursement, en donner acquit et retirer tout certificat et en donner reçu,
- Plus généralement à réaliser tout acte nécessaire à la réalisation de la mission confiée.

En l'absence d'information en sens contraire, CONVELIO considèrera que les Biens qui lui confiés ne sont frappés d'aucune restriction d'importation, d'exportation ou de transit. Le Donneur d'Ordre s'en porte fort et garantit CONVELIO de toute demande, pénalité, sanction ou poursuite à cet égard.

Le Donneur d'Ordre s'engage à fournir dès que possible et par écrit à CONVELIO tout élément financier susceptible d'influer sur la valeur en douane du bien à dédouaner et qui ne serait pas pris en compte sur la facture fournie à CONVELIO.

Le Donneur d'Ordre reste seul et unique débiteur de la dette douanière pouvant résulter des opérations de dédouanement, cela dans l'hypothèse même où CONVELIO l'acquitterait avant d'en demander remboursement.

Le Donneur d'Ordre s'engage à indemniser CONVELIO à première demande pour toute conséquence financière, réclamation ou coût encouru, y compris droits de douane et autres taxes indirectes, par exemple TVA ou accises, pénalités, amendes et intérêts, que CONVELIO pourrait encourir du fait du Donneur d'Ordre (négligence ou informations incorrectes fournies par le Donneur d'Ordre ou son client).

CONVELIO se réserve le droit de refuser d'accomplir des formalités définies par ce mandat, notamment en cas d'interrogation ou de doute quant à la conformité à la réglementation applicable.

CONVELIO, dans le cadre de la réalisation des opérations douanières n'est tenue que de s'assurer que les documents sont complets et apparaissent cohérents. Sa responsabilité ne peut être engagée dans aucun autre cas en ce qui concerne les documents utilisés.

Le Donneur d'Ordre s'engage à rembourser à CONVELIO toute somme qu'elle, ou son sous-traitant, aurait engagé dans l'intérêt du Donneur d'Ordre / des intérêts marchandise.

Ce mandat prend effet à compter de l'acceptation de ces Conditions Générales et s'applique chaque fois que la prestation confiée à CONVELIO comprend des opérations douanières. Il demeure valable jusqu'à dénonciation par l'une ou l'autre des parties par lettre recommandée avec accusé de réception (« LRAR ») adressée au siège social de l'autre partie. La dénonciation sera effective au jour de la réception de la dite LRAR.

Article 8 - OBLIGATIONS DE CONVELIO

CONVELIO se réserve le droit d'annuler ou de refuser toute Commande en cas de retard ou d'absence de paiement d'une facture quelconque (y compris toute facture relative à une autre Commande) due par le Donneur d'Ordre.

Lorsque CONVELIO accepte une Commande, elle est libre de déterminer les modalités de réalisation de celle-ci, notamment concernant le type de transport, les modalités d'emballage, d'entreposage ou d'installation et de choisir le ou les Substitués qui exécuteront le transport. CONVELIO est tenue d'une obligation générale de moyens sauf lorsqu'elle est soumise à une obligation de résultat imposée par la loi, le règlement et/ou une Convention internationale d'ordre public dont l'application est obligatoire concernant la Prestation considérée.

8.1. Obligations de CONVELIO envers le Donneur d'Ordre

CONVELIO vérifie (i) la régularité apparente des documents fournis par le Donneur d'Ordre lors de la Commande et (ii) qu'aucun document essentiel pour l'exécution des Prestations n'est manquant. CONVELIO s'assure que les instructions sont cohérentes au regard des Prestations.

Lorsqu'il apparaît que les informations transmises par le Donneur d'Ordre sont incomplètes, CONVELIO demande des précisions afin d'organiser au mieux la réalisation des Prestations.

Concernant les opérations de transport, CONVELIO rédige ou fait rédiger les titres de transport conformément à l'article 5.3 du Contrat-Type Commission qui dispose que « *Le commissionnaire de transport vérifie que les informations et les pièces nécessaires à l'établissement du document de transport et à l'acheminement de la marchandise lui ont été fournies ou, à défaut, ont été remises au(x) transporteur(s) au plus tard lors de la prise en charge. Il établit les documents dont la rédaction lui incombe et s'assure, dans la mesure de ses possibilités, de l'établissement des documents par ceux qui en ont la charge.* »

CONVELIO rapporte au Donneur d'Ordre toute difficulté nécessitant son intervention survenant lors de l'exécution de la Prestation.

En cas d'incident survenant au cours de l'exécution des Prestations, CONVELIO fait son possible pour préserver les droits et recours du Donneur d'Ordre, et s'efforce de trouver une solution dans les meilleurs délais pour mener à bien la réalisation des Prestations. Au besoin, CONVELIO prendra unilatéralement les décisions utiles à la préservation des Biens confiés et/ou aux intérêts du Donneur d'Ordre.

Lorsque l'emballage et le calage sont réalisés par le Donneur d'Ordre ou tout autre intérêt cargaison, et que des photographies sont adressées à CONVELIO pour obtenir confirmation de leur bonne réalisation, CONVELIO s'efforce de répondre dans les meilleurs délais au regard de ce qui est visible sur les photographies reçues. Les informations et réponses fournies le sont à titre indicatif seulement et ne peuvent engager la responsabilité de CONVELIO.

Lorsque CONVELIO est chargée d'une mission d'« *installation et d'accrochage* » cela signifie uniquement poser/accrocher le bien transporté à l'endroit indiqué, le cas échéant en réalisant des travaux de montage et de percement uniquement pour procéder à l'accrochage, ce à l'exclusion de tous travaux autres et notamment à l'exclusion de toute opération électrique, de menuiserie, de démolition ou de plomberie.

Sauf faute personnelle de sa part, CONVELIO ne répond pas des commissionnaires intermédiaires et/ou des Substitués qui lui ont été imposés par le Donneur d'Ordre et/ou par les autorités publiques.

8.2. Délais de transport et de dédouanement

Les dates de départ et d'arrivée des transports et de réalisation des opérations douanières communiquées par CONVELIO sont données à titre purement indicatif. CONVELIO s'efforce de respecter ces délais, selon la nature et les aléas propres à chaque mode de transport.

Lorsqu'un rendez-vous ou une date butoir est fixé pour la livraison et expressément accepté par CONVELIO par écrit, cette dernière fait ses meilleurs efforts pour la respecter. Elle ne pourra supporter aucune responsabilité et/ou pénalité de retard en cas de retard sauf faute de sa part à l'origine exclusive du retard. Sa responsabilité est notamment dégagée en cas de délais douaniers inhabituels ou de contrôles douaniers non prévus.

8.3 Délais de réalisation des autres Prestations

CONVELIO, dans le cadre d'une obligation de moyens, s'efforce de réaliser dans les meilleurs délais les Prestations qui lui sont demandées, en prenant en compte notamment ses possibilités pratiques, techniques et juridiques et ses autres contraintes. Lorsque CONVELIO donne des dates de réalisation (par exemple pour la présentation dans ses entrepôts d'un bien / d'une œuvre d'art ou pour la réalisation d'un emballage), ces dates sont indicatives.

Article 9 - RESERVES

Dans l'hypothèse où lors de la prise en charge il ne serait pas possible pour CONVELIO ou son Substitué de vérifier l'état et la quantité des Biens à transporter ou leur calage (lorsqu'il n'a pas été préalablement validé sur photographies par CONVELIO), ceci du fait de son emballage ne permettant pas de vérifier ces éléments, le Donneur d'Ordre confirme que les éventuelles réserves à cet égard prises par le transporteur lors de la prise en charge ou ensuite lors de l'ouverture de l'emballage sont réputées acceptées et confirmées.

Les réserves à la Livraison doivent être prises en conformité avec la réglementation en vigueur ; elles doivent *a minima* être datées, expresse, écrites, détaillées, précises, être relatives au Bien et mentionnées sur le document de transport. Elles doivent être confirmées auprès du transporteur conformément à la réglementation en vigueur et également être adressées par le destinataire à CONVELIO par courriel à l'adresse mail : order@convelio.com sous quarante-huit (48) heures suivant la Livraison, avec la mention « urgent » dans l'objet du courriel et en joignant une copie (par exemple, une photographie) de la lettre de voiture. Passé ce délai, le Donneur d'Ordre sera réputé avoir renoncé à tout recours contre CONVELIO.

Le Donneur d'Ordre, s'il n'est pas le destinataire du Bien, se porte fort de ce que le destinataire prendra des réserves conformément à la réglementation et portera à la connaissance de CONVELIO, de la même manière et dans les mêmes délais, les réserves expresse, écrites, détaillées et précises portant sur le Bien.

Le Donneur d'Ordre s'engage à conserver le Bien et l'emballage dans l'état dans lequel ils lui ont été livrés dans l'attente des instructions de CONVELIO et, notamment, à permettre l'intervention d'un expert chargé de déterminer l'étendue et les causes des dommages lorsque cela apparaîtra nécessaire à CONVELIO et/ou à l'Assureur (cf. article 10.2.6).

Article 10 - RESPONSABILITE

10.1. Responsabilité du Donneur d'Ordre

Le Donneur d'Ordre répond de toutes les conséquences d'une absence, d'une insuffisance ou d'une défectuosité du conditionnement, de l'emballage, du marquage ou de l'étiquetage des Colis, sauf si CONVELIO a pris en charge ces opérations lors de la Commande et que le prix correspondant a été réglé par le Donneur d'Ordre préalablement au dommage en résultant, au moins partiellement.

Le Donneur d'Ordre répond de toutes les conséquences d'un manquement à l'obligation d'information concernant les Prestations et de déclaration sur la nature très exacte et de la spécificité du Bien, tout particulièrement quand cette dernière requiert des dispositions particulières, eu égard notamment à sa valeur et/ou aux convoitises qu'elle est susceptible de susciter, de sa (potentielle) dangerosité ou de sa fragilité.

Le Donneur d'Ordre répond de toutes les conséquences de la remise au(x) Substitués de CONVELIO de marchandises dangereuses, alimentaires, médicales, illicites, prohibées ou soumises à embargo. Il les garantit, ainsi que CONVELIO, de toute demande découlant du non-respect de cette interdiction.

Le Donneur d'Ordre est seul responsable de tous manquements, fautes et/ou fait personnel ou des personnes dont il répond (salariés, substitués, sous-traitants), causant un dommage et/ou préjudice à CONVELIO, ses salariés, ses substitués et/ou ses clients.

Le Donneur d'Ordre supporte seul, sans aucun recours contre CONVELIO, les conséquences, quelles qu'elles soient, résultant du non-respect par lui-même ou le destinataire des présentes Conditions Générales, de déclarations ou documents erronés, incomplets, inapplicables (par exemple, si la nature du Bien déclarée par le Donneur d'Ordre à CONVELIO ne correspond pas au Bien effectivement transporté), ou fournis tardivement, en ce comprises les informations nécessaires à la transmission de toute déclaration sommaire exigée par la réglementation douanière.

En cas d'empêchement à la livraison, de refus des Biens par le destinataire, comme en cas de défaillance de ce dernier pour quelle que cause que ce soit, le Prix restera intégralement dû par le Donneur d'Ordre qui sera également redevable des éventuels frais de stockage, de retour, de destruction, de vente en sauvetage et plus généralement de tous frais afférents à l'Envoi.

Le Donneur d'Ordre est seul responsable en cas d'absence de paiement des sommes dues à CONVELIO pour quelque cause que ce soit, et notamment dans l'hypothèse où un prélèvement ne pourrait être effectué sur son compte bancaire, ce pour quel que cause que ce soit et par exemple en cas d'insuffisance de fonds sur son compte bancaire, de plafond de paiement atteint ou de carte bancaire expirée. Il revient au seul Donneur d'Ordre de s'assurer que le paiement est bien effectué, c'est-à-dire que son compte a été débité au profit de celui de CONVELIO. En cas de doute, il lui revient d'interroger CONVELIO.

10.2. Responsabilité de CONVELIO

CONVELIO est responsable de ses fautes et de celles de ses substitués selon les conditions ci-après.

Concernant les Prestations de transport et de commission de transport, CONVELIO, est responsable du fait de ses Substitués selon le régime juridique applicable à ces derniers, et de son fait personnel au titre de ses fautes personnelles prouvées et causales.

Concernant toutes les autres Prestations, et notamment celles d'emballage, d'entreposage, d'installation, de présentation d'œuvre et de dédouanement sa responsabilité ne peut être engagée qu'en cas de faute prouvée, dans le délai prévu à l'article 15 des présentes Conditions Générales et dans les limites et conditions prévues aux articles 10.2.2 à 10.2.4.

Quelle que soit la Prestation considérée de CONVELIO :

- La compensation unilatérale entre toute créance alléguée par le Donneur d'Ordre et/ou le destinataire et le Prix dû à CONVELIO au titre de l'opération toute Prestation est strictement interdite. Le Donneur d'Ordre s'engage à ne pas y procéder. En cas de compensation unilatérale, le Donneur d'Ordre sera redevable, en sus du Prix, des intérêts de retard et forfait dû au même titre, d'une somme correspondant à 20 % du prix HT de la facture non acquittée, outre l'indemnisation de tout préjudice que pourrait subir CONVELIO, dont les éventuels frais d'avocat et dépens si CONVELIO doit saisir une juridiction.
- Seul le préjudice matériel prouvé, direct et prévisible par CONVELIO lors de la Commande peut être indemnisé par CONVELIO, dans les conditions et limites prévues par les présentes Conditions Générales, les textes réglementaires et les conventions internationales d'ordre public.
- CONVELIO ne peut être tenue pour responsable de dommages constatés lors du déballage d'un Bien lorsque la réalisation de l'emballage n'est pas une Prestation (i.e. n'a pas été confié à CONVELIO) si les packing guidelines de CONVELIO n'ont pas été

respectées ou si l’emballage est intact et, à moins qu’il soit démontré de manière certaines que le Bien n’était pas endommagé lorsque l’emballage a été fermé.

10.2.1. Responsabilité de CONVELIO agissant comme transporteur

Dans le cadre de sa responsabilité pour les Prestations de transport que CONVELIO réalisera par elle-même, CONVELIO est responsable selon les termes du contrat-type général (« contrat type applicable aux transports publics routiers de marchandises pour lesquels il n'existe pas de contrat type spécifique » - annexe à l'article D. 3222-1 du Code des transports). Ainsi :

- pour les Envois inférieurs à trois tonnes, l’indemnisation qui pourrait être due par CONVELIO ne pourra excéder 33 € par kilogramme de poids brut de marchandises manquantes ou avariées pour chacun des Biens compris dans l'Envoi, sans pouvoir dépasser 1.000 € par Colis perdu, incomplet ou avarié, quels qu'en soient le poids, le volume, les dimensions, la nature ou la valeur ;

- pour les Envois égaux ou supérieurs à trois tonnes, l’indemnisation qui pourrait être due par CONVELIO ne pourra excéder 20 € par kilogramme de poids brut de marchandises manquantes ou avariées pour chacun des Biens compris dans l'envoi, sans pouvoir dépasser, par Colis perdu, incomplet ou avarié quels qu'en soient le poids, le volume les dimensions, la nature ou la valeur, une somme supérieure au produit du poids brut de l'Envoi exprimé en tonnes multiplié par 3.200 €.

Concernant les transports routiers internationaux, les limitations de la CMR (Convention de Genève) s'appliqueront.

10.2.2. Responsabilité du fait des Substitués de CONVELIO agissant comme commissionnaire de transport

Dans le cadre de sa responsabilité en qualité de commissionnaire de transport garant des Substitués qu’il aura désigné pour exécuter le transport, la responsabilité de CONVELIO est limitée à celle encourue par le Substitué dans le cadre des Prestations qui lui sont confiées. Quand les limites d'indemnisation des Substitués ne sont pas connues ou ne résultent pas de dispositions impératives, légales ou réglementaires, elles sont réputées identiques à celles relatives à la responsabilité personnelle de CONVELIO prévue à l’article 10.2.3 des présentes Conditions Générales.

Dans l’hypothèse où l’emballage de l’Envoi ne serait pas réalisé par CONVELIO et/ou l’un de ses sous-traitants, et qu’il ne serait pas possible à ces derniers de vérifier préalablement à la prise en charge l’emballage, le calage, l’état de l’Envoi et/ou sa quantité, la responsabilité de CONVELIO ne pourrait être engagée qu’à la condition que soit démontré de manière certaines que le dommage est intervenu pendant le transport et est sans lien avec la qualité de l’emballage et/ou du calage. En tout état de cause, la limitation de responsabilité des articles 10.2.3 et 10.2.4 est applicable.

10.2.3 Responsabilité de CONVELIO pour les autres Prestations et responsabilité personnelle en qualité de commissionnaire de transport.

Dans tous les cas où la responsabilité personnelle de CONVELIO serait engagée, pour toutes les Prestations qui ne sont pas visées aux articles 10.2.1 et 10.2.2 (et notamment les prestations d’emballage, d’entreposage et d’installation) ou au titre de sa responsabilité personnelle de commissionnaire de transport, pour quelque cause et à quelque titre ce soit, elle est strictement limitée aux conséquences matérielles directes prévisibles lors de l’acceptation de la Commande et est limitée à 20 € par kilogramme de poids brut de Bien manquant ou avarié sans pouvoir excéder, quels que soient le poids, le volume, les

dimensions, la nature ou la valeur du Bien concerné, une somme supérieure au produit du poids brut de l'Envoi exprimé en tonnes multiplié par 5.000 €.

En cas de préjudice prouvé résultant d'un retard à la livraison, la réparation des préjudices est limitée au Prix de la Prestation (droits, taxes et frais divers exclus) payé par le Donneur d'Ordre.

Concernant les Prestations d'entreposage, d'emballage et de toute Présentation réalisée dans les entrepôts :

- Le Donneur d'Ordre assure ou fait assurer au titre des potentiels dommages les Biens auprès d'un assureur de premier plan. Il s'engage à adresser à CONVELIO un justificatif d'assurance en attestant. Le Donneur d'Ordre a également la possibilité de souscrire, par l'intermédiaire de CONVELIO, une assurance ad valorem couvrant la valeur réelle des Biens ainsi qu'une assurance transport et/ou entreposage. CONVELIO tient à disposition du Donneur d'Ordre les conditions de souscription et d'indemnisation applicables. Le Donneur d'Ordre renonce à tout recours contre CONVELIO et/ou ses assureurs pour les dommages à la marchandise au-delà des limitations de responsabilité de l'article 10.2.3 des présentes Conditions Générales. Le Donneur d'Ordre se porte fort de la même renonciation des différents intérêts marchandise et de l'assureur dommage. Il en garantit CONVELIO.
- En cas d'endommagement ou de perte de plus de 5 colis résultant d'un même événement ou d'une même cause, et même en cas de faute lourde, l'indemnisation maximale au titre d'un tel sinistre due par Convelio, à répartir entre les différents Donneurs d'Ordre et/ou intérêts cargaison ayant subi un préjudice, sera plafonnée à (à répartir au prorata des préjudices subis entre les différents réclamants/Donneurs d'Ordre/intérêts cargaison) :
 - 200.000 € en cas d'endommagement de 6 à 20 colis résultant d'un même événement ou d'une même cause ;
 - 600.000 € en cas d'endommagement de 21 à 100 colis résultant d'un même événement ou d'une même cause ;
 - 800.000 € en cas d'endommagement de plus de 100 colis résultant d'un même événement ou d'une même cause ;

Ces plafonds s'appliquent conjointement avec les autres limitations de responsabilité applicables, la plus faible de ces limitations étant à appliquer.

- En cas de dommage et/ou perte d'un Bien résultant d'un fait de tout tiers, autre que les Substitués de Convelio, le Donneur d'Ordre ayant subi le préjudice s'engage à solliciter directement auprès dudit tiers indemnisation de ce préjudice, sans possibilité de recours contre CONVELIO et/ou ses assureurs. Le Donneur d'Ordre se porte fort du respect de cet engagement par les différents intérêts marchandise et son l'assureur dommage. Il en garantit CONVELIO.

Il ne revient pas à CONVELIO de s'assurer que le paiement à son profit a bien été réalisé par le Donneur d'Ordre, notamment en cas de prélèvement automatique du fait d'un achat auprès du Donneur d'Ordre.

10.2.4. Limitation de responsabilité de CONVELIO

CONVELIO et ses Substitués ne sont pas responsables des dommages autres que matériels, directs et prévisibles lors de la Commande. CONVELIO et ses Substitués ne sont pas responsables de l'usure préalable à la prise en charge du Bien ou du vice propre du Bien.

De même, CONVELIO n'est pas responsable lorsque le Bien ou les matériaux constituant le Bien ne correspondent pas à la description fournie par le Donneur d'Ordre (que ce soit en cas de dommages ou en cas de contrôle douanier) et/ou lorsque le Donneur d'Ordre et/ou le destinataire n'ont pas permis à un expert mandaté par CONVELIO et/ou l'Assureur d'intervenir après que le Bien ait été déclaré endommagé et/ou perdu sans que l'état de celui-ci ou de l'emballage n'aient été modifiés.

Il revient au Donneur d'Ordre de s'assurer que le prélèvement opéré par CONVELIO pourra aboutir et a bien abouti. Il lui incombe notamment de s'assurer lors de chaque Commande de la validité de la carte bancaire enregistrée et de son éventuel plafond de dépenses sur une période donnée. CONVELIO n'est pas responsable en cas de difficulté/retard lié au paiement par le Donneur d'Ordre et n'a pas à l'en avertir.

En cas de préjudice subi par le Donneur d'Ordre résultant même partiellement d'un cas de force majeure, la responsabilité de CONVELIO sera intégralement dégagée (i.e. même en cas de faute de CONVELIO).

10.2.5. Frais de retour et d'entreposage des Biens

Les éventuels frais de retour et d'entreposage des Biens sont toujours à la charge du Donneur d'Ordre, même en cas de dommage, sauf éventuelle prise en charge par l'Assureur. Le prix des Prestations est acquis à CONVELIO, même en cas de perte ou endommagement des Biens transportés et/ou Colis.

10.2.6. Evaluation des dommages aux Biens

En cas de dommage aux Biens confiés à CONVELIO, le Donneur d'Ordre devra l'en informer rapidement par écrit et avant toute réparation ou modification de l'état des Biens et de l'emballage à cause de forclusion de toute demande d'indemnisation. Le Donneur d'Ordre se porte fort que les intérêts-cargaison laissent la possibilité à CONVELIO et/ou l'Assureur de désigner un expert afin qu'il détermine les causes du dommage ou perte, les possibilités de réparation et leur coût.

Si une réparation est techniquement et économiquement viable, et d'accord de l'assureur ad valorem, le cas échéant, celle-ci devra être privilégiée à toute indemnisation financière, sauf accord contraire entre les Parties.

Si le Donneur d'Ordre conteste les conclusions de cet expert, il lui revient de le faire savoir à CONVELIO par écrit dans un délai de 30 jours calendaires et, dans un nouveau délai de 30 jours commençant à courir de sa contestation écrite des conclusions de l'expert désigné par CONVELIO et/ou l'Assureur, de faire intervenir un expert à ses frais. Si les 2 experts n'arrivent pas à se mettre d'accord quant aux coûts des réparations et à la perte de valeur éventuelle, ils désigneront d'un commun accord un expert départiteur dont les conclusions lieront CONVELIO et le Donneur d'Ordre. Si les experts ne réussissent pas à se mettre d'accord, la partie la plus diligente pourra demander aux juridictions compétentes de désigner ce troisième expert et qu'il donne son avis sur la possibilité de réparer le Bien, le coût des réparations et l'éventuelle perte de valeur du Bien une fois réparée. Cet avis liera les parties.

10.3. Responsabilité de CONVELIO relative au fonctionnement du Site et/ou de l'application

Un certain nombre de facteurs indépendants de CONVELIO peuvent influencer sur les échanges entre CONVELIO et le Donneur d'Ordre et sur le fonctionnement du site et/ou de l'application. CONVELIO n'en est pas responsable, de même que CONVELIO peut être

amenée à interrompre ses services pour des raisons de maintenance de son site ou subir des difficultés techniques relatives au fonctionnement du Site sans que sa responsabilité ne puisse être recherchée de ce fait. Dans de telles hypothèses et si le Donneur d'Ordre a besoin d'obtenir très rapidement un devis ou une prise en charge de CONVELIO, il s'engage à adresser immédiatement un courriel à CONVELIO mentionnant son caractère « urgent » dans l'objet et à doubler cet envoi d'un appel téléphonique lors duquel il indiquera le caractère urgent de sa demande de devis ou de prise en charge.

Pour tous les dommages résultant d'un défaut de fonctionnement du Site qui serait imputable à une faute de CONVELIO, la réparation due par CONVELIO, au cas où sa responsabilité personnelle serait engagée et prouvée, est strictement limitée au Prix (hors taxes) de la Prestation de Commission de Transport à l'origine du dommage ou au Prix (hors taxes) qui aurait été facturé par CONVELIO.

En aucun cas, la responsabilité de CONVELIO à ce titre ne pourra excéder 2.000 €.

Article 11 - ENGAGEMENTS DES UTILISATEURS RELATIFS AU CONTENU DES INFORMATIONS DIFFUSÉES SUR LE SITE ET RELATIFS À L'UTILISATION DU SITE CONVELIO

Les Utilisateurs sont seuls responsables des contenus qu'ils diffusent dans le cadre de l'utilisation du Site et ils s'engagent à ce que toutes ces informations fournies soient licites et ne portent pas atteinte ni à l'ordre public, ni aux bonnes mœurs, ni aux droits de tiers, n'enfreignent aucune disposition législative ou réglementaire, et plus généralement, ne soient aucunement susceptibles de mettre en cause la responsabilité civile ou pénale de CONVELIO.

L'Utilisateur s'interdit ainsi de diffuser notamment et sans que cette liste soit exhaustive :

- des contenus contrefaisants, mensongers, trompeurs ou proposant ou visant à promouvoir des activités illicites, frauduleuses ou trompeuses,
- des contenus diffamatoires, injurieux, violents, racistes, xénophobes ou révisionnistes, pornographiques, obscènes, indécents, choquants,
- des contenus attentatoires à l'image d'un tiers,
- des contenus nuisibles au Site et/ou à des tiers (virus divers, chevaux de Troie, etc.),
- plus généralement, des contenus susceptibles de porter atteinte aux droits de tiers ou d'être préjudiciables à des tiers, de quelque manière et sous quelque forme que ce soit.

Article 12 – COLLECTE DE DONNEES

CONVELIO recueille certaines informations nominatives vous concernant sur le Site et lors d'échanges. Les informations personnelles sont recueillies aux fins de donner suite à vos demandes de devis ou de souscription et aux fins statistiques et publicitaires.

Ces informations personnelles sont utilisées aux fins et conservées pendant les durées mentionnées à la Notice sur le traitement des données à caractère personnel accessible via ce lien : <https://convelio.com/fr/donnees/>. En acceptant ces Conditions générales, vous acceptez les termes de la Notice de traitement des données à caractère personnel.

Les identifiants et les mots de passe des utilisateurs sont hébergés par un hébergeur externe, Clerk, spécialisé dans la gestion sécurisée de ces informations.

Conformément aux dispositions du Règlement (UE) 2016/679 du Parlement et du Conseil Européen (dit « RGPD ») les Utilisateurs et Donneurs d'Ordre disposent d'un droit d'accès, d'interrogation, de modification et de suppression des informations qui les concernent, à exercer à tout moment auprès de CONVELIO soit par courrier postal à l'adresse suivante : 64 rue de Saintonge - 75003 Paris, soit par courriel à l'adresse suivante : order@convelio.com.

Pour des raisons de sécurité et éviter toute demande frauduleuse, cette demande devra être accompagnée d'un justificatif d'identité. Ce justificatif sera détruit sur demande.

Les informations recueillies peuvent être communiquées à des tiers liés à CONVELIO par contrat. Si vous ne le souhaitez pas, vous pouvez envoyer un par courriel à l'adresse suivante : order@convelio.com.

Ces informations pourront être divulguées en application d'une loi, d'un règlement ou en vertu d'une décision d'une autorité réglementaire ou judiciaire compétente ou encore, si cela s'avère nécessaire, aux fins pour CONVELIO, de préserver ses droits et intérêts.

Lorsque certaines informations sont obligatoires pour accéder à des fonctionnalités spécifiques du Site, CONVELIO indiquera ce caractère obligatoire au moment de la saisie des données.

Vous êtes susceptible de recevoir des offres commerciales de CONVELIO ou de ses partenaires. Si vous ne le souhaitez pas, vous pouvez envoyer un courriel à l'adresse suivante : order@convelio.com.

Si, lors de la consultation du Site, vous accédez à des données à caractère personnel, vous devez vous abstenir de toute collecte, de toute utilisation non autorisée et de tout acte pouvant constituer une atteinte à la vie privée ou à la réputation des personnes. L'Éditeur décline toute responsabilité à cet égard.

Le responsable du traitement des données utilisateur collectées via le site www.convelio.com est CONVELIO, SAS au capital de 2 794,41 euros immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de Paris sous le numéro 832 076 269 et ayant son siège social au 64 rue de Saintonge - 75003 Paris (France).

Les données personnelles collectées dans le cadre de l'exécution des Prestations (demandes de cotation, commandes, échanges par e-mail, etc.) sont traitées par CONVELIO conformément à la législation applicable et à sa Politique de Confidentialité, disponible sur www.convelio.com/privacy.

Dans ce cadre, certaines données peuvent être traitées par des prestataires technologiques tiers, notamment des fournisseurs d'intelligence artificielle tels qu'OpenAI, Inc., dans le but exclusif d'améliorer la qualité, la cohérence et la rapidité des réponses fournies aux clients.

Ces traitements sont réalisés dans le respect du Règlement (UE) 2016/679 (RGPD) et de la loi Informatique et Libertés, et ne donnent lieu à aucun apprentissage ni utilisation commerciale des données par ces prestataires.

Article 13 – CONTENU DU SITE

Toutes les marques, photographies, textes, commentaires, illustrations, images animées ou non, séquences vidéo, sons, ainsi que toutes les applications informatiques qui pourraient être utilisées pour faire fonctionner le Site et/ou l'application et plus

généralement tous les éléments reproduits ou utilisés sur le Site sont la propriété pleine et entière de CONVELIO ou de ses partenaires. Toute reproduction, représentation, utilisation ou adaptation, sous quelque forme que ce soit, de tout ou partie de ces éléments, y compris les applications informatiques, sans l'accord préalable et écrit de CONVELIO, sont strictement interdites. Le fait pour CONVELIO de ne pas engager de procédure dès la prise de connaissance de ces utilisations non autorisées ne vaut pas acceptation desdites utilisations et renonciation aux poursuites.

Article 14 - DROIT DE GAGE CONVENTIONNEL ET PRIVILEGE

Quelle que soit la qualité en laquelle CONVELIO intervient, le Donneur d'Ordre lui reconnaît expressément un droit de gage conventionnel emportant droit de rétention et de préférence général et permanent sur tous les Biens, valeurs et documents en possession de l'opérateur de transport et/ou son Substitué, et ce en garantie de la totalité des créances (factures, intérêts, frais engagés, etc.) que CONVELIO détient contre lui, même antérieures ou étrangères aux opérations effectuées au regard des Biens, valeurs et documents qui se trouvent effectivement entre ses mains.

CONVELIO dispose d'un privilège sur la valeur des Biens faisant l'objet de son obligation et sur les documents qui s'y rapportent pour toutes ses créances de commission sur ses commettants, même nés à l'occasion d'opérations antérieures.

Dans la créance privilégiée de CONVELIO sont compris, avec le principal, les intérêts, commissions, frais accessoires et toutes sommes dues à CONVELIO.

Article 15 – DELAI DE PRESCRIPTION

Toutes les actions en justice en lien avec les Prestations sont prescrites dans un délai d'un an à compter de la Livraison, ou, en l'absence de Livraison, de la date prévue pour la Livraison ou de la date à laquelle le Donneur d'ordre ou les intérêts-marchandise ont été informés des dommages aux Biens et/ou de leur perte ou vol, la date la plus ancienne étant à prendre en compte en cas de pluralité de dates.

Article 16 - ANNULATION - INVALIDITE

Au cas où l'une quelconque des dispositions des présentes Conditions Générales serait déclarée nulle ou réputée non écrite, toutes les autres dispositions resteraient applicables.

Article 17 – RELATION COMMERCIALE ETABLIE

Les dispositions de l'article 15 du Contrat-Type Commission sont applicables, avec cette précision qu'au-delà de trois (3) années de relations commerciales, le préavis à respecter pour mettre un terme à une relation commerciale établie avec CONVELIO est au moins de six (6) mois, qu'au-delà de neuf (9) années de relations commerciales le préavis à respecter est au moins d'une (1) année et qu'au-delà de quinze (15) années de relations commerciales, le préavis à respecter est au moins dix-huit (18) mois.

Article 18 – CLAUSE RESOLUTOIRE

En cas d'inexécution par le Donneur d'Ordre de l'une de ses obligations essentielles découlant des présentes conditions générales, et notamment en cas de :

- Défaut de paiement total ou partiel des sommes dues à l'échéance,
- Violation manifeste des obligations contractuelles,
- Fraude, fausse déclaration ou toute autre action démontrant une mauvaise foi,

CONVELIO pourra, après mise en demeure restée infructueuse pendant un délai de huit (8) jours, notifier par écrit la résiliation du contrat aux torts exclusifs du Donneur d'Ordre.

Cette résiliation établira obligation de paiement pour le Donneur d'Ordre de la somme de 1.000 euros HT par colis. Elle prendra effet immédiatement à compter de la réception de la notification et entraînera de plein droit :

- L'exigibilité immédiate de toutes les sommes dues, y compris les frais engagés pour le recouvrement, le stockage et la vente des Biens.

Tous les frais et conséquences résultant de cette résiliation seront exclusivement supportés par le Donneur d'Ordre.

Article 19 – RECLAMATIONS

Dans tous les cas de désaccord, CONVELIO se tient à votre disposition pour vous écouter et rechercher une solution.

Si le litige persiste, vous pouvez, à tout moment, présenter une réclamation par lettre adressée à : CONVELIO, 64 rue de Saintonge - 75003 Paris, ou par message électronique à : order@convelio.com.

Pour les consommateurs, CONVELIO propose, lorsque la réclamation écrite n'a pas permis de résoudre le désaccord, un recours à la médiation via le Centre de médiation et de Cyber-Services (MEDICYS - <https://medicys.fr/>). L'avis du médiateur ne lie pas les parties.

Article 20 - CLAUSE ATTRIBUTIVE DE JURIDICTION ET LOI APPLICABLE

Les présentes Conditions Générales, les contrats conclus entre CONVELIO et le Donneur d'Ordre et tout différend relatif aux prestations réalisées par CONVELIO sont exclusivement soumises à la seule loi française.

En cas de litige ou de contestation, seuls les Tribunaux du siège social de CONVELIO (Paris) seront compétents pour toute Prestation, accessoires ou suites d'une Prestation.

En cas de divergence entre la version française des Conditions Générales et une version en langue étrangère, la version française prévaudra et fera foi.