

## CONDITIONS GÉNÉRALES DE SENDCLOUD

### Chapitre A : Utilisation de la Plate-forme Sendcloud

*Le présent chapitre A s'applique à l'utilisation par le Client de la Plate-forme Sendcloud et de toutes ses fonctionnalités. Pour certaines fonctionnalités de la Plate-forme, des conditions spécifiques de service peuvent s'appliquer, comme indiqué dans les présentes Conditions.*

#### Article 1: Synthèse

- 1.1 Les présentes Conditions s'appliquent à toute utilisation des services et de la Plate-forme par le Client. Les éventuelles conditions générales du Client sont explicitement exclues. Les dérogations aux présentes Conditions ne s'appliquent que si Sendcloud les confirme explicitement par écrit au Client.
- 1.2 Dans les présentes Conditions, les termes en majuscules ont la signification décrite dans l'Annexe A.
- 1.3 Sendcloud est autorisé à apporter des modifications unilatérales provisoires aux présentes Conditions, moyennant un préavis de trente (30) jours au Client. Si une telle modification des présentes Conditions a un effet négatif important sur le Client, ce dernier peut résilier son Abonnement actif en le signifiant par écrit à Sendcloud.
- 1.4 L'entité contractante pour les services est déterminée par le lieu de l'adresse de facturation du Client. L'entité contractante applicable est spécifiée à l'Annexe B des présentes Conditions. En acceptant les présentes Conditions, le Client reconnaît et accepte que la relation contractuelle du Client est avec l'entité applicable telle que définie à l'Annexe B.

#### Article 2: Inscription et Abonnement

##### Inscription

- 2.1 Afin d'utiliser les Services, le Client doit s'inscrire sur la Plate-forme et sélectionner l'Abonnement applicable. Le Client garantit à Sendcloud que les informations qu'il a fournies lors de son inscription sont correctes et complètes et répondent aux spécifications prescrites par Sendcloud.
- 2.2 Si le Client déménage ou si l'adresse, l'adresse de facturation, l'adresse e-mail ou d'autres données du Client sont modifiées, le Client doit immédiatement modifier ces informations dans la Plate-forme. Si les informations ne peuvent pas être modifiées par le Client, celui-ci doit immédiatement en informer le service clientèle de Sendcloud.

##### Période d'essai

- 2.3 Si cela est indiqué au moment de l'inscription, le Client peut commencer son Abonnement avec une période d'essai gratuite. Le Client peut alors essayer gratuitement son Abonnement

pendant quatorze (14) jours ou selon ce qui est indiqué au moment de l'inscription. À moins que le Client ne résilie son Abonnement via la Plate-forme avant la fin de la période d'essai, le Client doit payer les Frais d'abonnement applicables.

### Abonnements

- 2.4 Le Client est redevable des Frais d'abonnement dans le cas d'un Abonnement payant.
- 2.5 Le volume maximal d'étiquettes dépend du type d'Abonnement. Si le Client dépasse le volume maximal d'étiquettes pour son Abonnement, Sendcloud peut modifier unilatéralement les Frais d'abonnement convenus, à sa seule discrétion, en :
- (i) faisant passer l'Abonnement du Client à un niveau d'Abonnement supérieur conformément au volume d'étiquettes créées ; et/ou
  - (ii) facturant un supplément par étiquette d'expédition créée pour toute étiquette dépassant la limite de volume applicable de l'Abonnement.
- 2.6 Les Frais d'abonnement peuvent être facturés sur une base mensuelle ou annuelle, comme convenu entre Sendcloud et le Client.
- 2.7 Sendcloud est autorisée à apporter des modifications unilatérales provisoires aux Frais d'abonnement, aux plans et/ou aux fonctionnalités à sa seule discrétion. Une modification de prix ne prendra effet que trente (30) jours après que le Client en aura été informé par écrit. Dans le cas où une telle modification a un effet négatif important sur le Client, ce dernier peut notifier la résiliation de son Abonnement actif.
- 2.8 Sendcloud est autorisée à modifier ses prix pour tenir compte de l'inflation une fois tous les douze (12) mois et cette modification sera annoncée au moins un (1) mois à l'avance. L'ajustement sera le plus élevé des deux montants suivants : (i) une augmentation de cinq pour cent (5 %) ou (ii) la variation en pourcentage de l'indice des prix à la consommation harmonisé (IPCH) pour la zone euro, tel que publié par Eurostat au cours des douze (12) mois précédents. Les prix ajustés s'appliqueront à toutes les factures émises après la date d'ajustement. Pour toute augmentation au titre de la présente Clause 2.8, le droit de résiliation visé à la Clause 2.7 ne s'applique pas.

### **Article 3: Utilisation acceptable**

- 3.1 Activités interdites. En utilisant les Services, vous vous engagez à :
- (i) ne pas utiliser les Services de manière illégale, frauduleuse, trompeuse ou nuisible ;
  - (ii) ne pas interférer avec, perturber ou compromettre l'intégrité ou la sécurité des Services ou des données qu'ils contiennent ;
  - (iii) ne pas accéder aux Services ou les utiliser pour créer un produit ou un service concurrent, ou pour comparer les Services à d'autres produits ;
  - (iv) ne pas tenter d'obtenir un accès non autorisé à toute partie des Services, des systèmes, des réseaux ou des données ;
  - (v) ne pas télécharger, transmettre ou distribuer de code malveillant, de virus ou de contenu nuisible aux systèmes de Sendcloud et/ou à d'autres clients ;
  - (vi) ne pas utiliser les Services pour envoyer de la publicité non sollicitée ou non autorisée, du spam ou toute autre forme de sollicitation ;

- (vii) ne pas stocker ou transmettre de contenu qui porte atteinte aux droits de propriété intellectuelle ou aux droits à la vie privée d'un tiers ;
- (viii) ne pas utiliser les Services d'une manière qui impose une charge déraisonnable à l'infrastructure de la Plate-forme ;
- (ix) ne pas vous engager dans le scraping, le data mining ou toute autre méthode automatisée pour accéder ou extraire des données des Services sans le consentement écrit préalable de Sendcloud ;
- (x) être seul responsable de veiller à ce que votre utilisation des Services soit conforme à toutes les lois, réglementations et normes industrielles applicables, y compris les lois sur la protection des données et de la vie privée.

3.2 Contenu généré par l'utilisateur. Si le Client télécharge ou partage du contenu par l'intermédiaire des Services, il déclare et garantit qu'il a le droit de le faire et que le contenu ne viole aucun droit de tiers, y compris les droits de propriété intellectuelle ou les droits à la vie privée.

3.3 Surveillance et Application. Sendcloud se réserve le droit de surveiller, d'examiner et d'enquêter sur l'utilisation des Services par le Client pour s'assurer du respect du présent Article 3. Sendcloud peut suspendre ou résilier l'accès du Client aux Services si nous pensons raisonnablement que le Client a violé les conditions incluses dans le présent Article 3.

#### **Article 4: Facturation**

4.1 Sauf accord ou indication contraire par écrit, tous les Frais d'abonnement indiqués par Sendcloud à quelque moment que ce soit s'entendent hors TVA et autres taxes ou droits.

4.2 Le Client doit notifier par écrit toute réclamation concernant les factures de Sendcloud dans les quatorze (14) jours qui suivent la date de facturation. Passé ce délai, les objections ne pourront plus être prises en compte et le Client aura renoncé à ses droits présumés.

4.3 Sauf accord écrit contraire, le paiement doit être effectué dans les quatorze (14) jours qui suivent la date de facturation. Si le montant de la facture n'est pas payé intégralement à l'échéance, le Client sera en défaut à l'expiration du délai, sans qu'aucune réclamation ou mise en demeure ne soit nécessaire.

4.4 Sendcloud peut toujours exiger un paiement anticipé, une garantie bancaire ou une garantie équivalente pour le paiement du montant dû, indépendamment du fait qu'une ou plusieurs factures échues aient ou non été payées ou n'aient pas été entièrement payées.

4.5 Tout recours du Client à la compensation ou à la suspension est expressément exclu, à moins que Sendcloud n'ait préalablement convenu par écrit d'une suspension ou d'une compensation spécifique et n'ait reconnu inconditionnellement par écrit la créance pour laquelle la suspension ou la compensation est appliquée.

#### **Article 5: Responsabilité**

5.1 Sendcloud n'est jamais responsable des dommages ou pertes accessoires, y compris, mais sans s'y limiter, les pertes de profits, les pertes d'économies, les dommages immatériels, les pertes commerciales ou les dommages environnementaux, quelle que soit la base de la responsabilité.

- 5.2 Toute réclamation du Client contre Sendcloud sera caduque si le Client n'a pas entamé une procédure au fond contre Sendcloud dans un délai d'un (1) an qui suit la survenance de la réclamation. Sous peine de déchéance de toute demande d'indemnisation, le Client doit signaler par écrit les réclamations à Sendcloud dans les trois (3) mois qui suivent la découverte du dommage ou de la perte ou la découverte de celui-ci ou de celle-ci.
- 5.3 Si et dans la mesure où Sendcloud est responsable, malgré les dispositions du présent article, sa responsabilité pour les dommages matériels sera limitée aux frais de réparation et de remplacement et sera limitée au montant principal indiqué sur la facture concernée. En cas de préjudice aux personnes et dans tous les autres cas, la responsabilité de Sendcloud est toujours limitée à la demande de paiement effectuée au titre de son assurance responsabilité civile, plus la franchise que Sendcloud doit payer au titre de cette assurance responsabilité civile. Si et dans la mesure où aucun paiement ne peut être effectué au titre de cette assurance, pour quelque raison que ce soit, la responsabilité totale, quelle qu'en soit la raison, sera toujours limitée au montant facturé par Sendcloud au titre de l'Abonnement concerné et plafonnée à 10 000,00 €.
- 5.4 Si les tiers que Sendcloud engage pour exécuter des obligations dans le cadre de l'Abonnement concerné ont limité leur responsabilité à cet égard, Sendcloud est également autorisée à accepter de telles limitations de responsabilité au nom du Client. Toute responsabilité de Sendcloud en cas de défaillance inattendue de ces tiers est exclue.
- 5.5 Sendcloud n'est jamais responsable des dommages ou pertes résultant de l'indisponibilité temporaire de la Plate-forme ou d'un Service, quelle que soit le fondement de la responsabilité.
- 5.6 Les dispositions du présent article ne s'appliquent pas si le dommage ou la perte résulte de la faute intentionnelle ou de l'imprudence volontaire de Sendcloud.

#### **Article 6: Suspension et résiliation**

- 6.1 Si, dès que, et aussi longtemps que le Client ne remplit pas, ne remplit pas ponctuellement, ou ne remplit pas correctement une ou plusieurs de ses obligations envers Sendcloud, Sendcloud peut suspendre totalement ou partiellement ses obligations envers le Client. Dans un tel cas, le Client doit indemniser Sendcloud pour tous les dommages ou pertes subis par Sendcloud, y compris, mais sans s'y limiter, le manque à gagner. Si et dès que le Client est en défaut, Sendcloud peut résilier totalement ou partiellement l'Abonnement du Client.
- 6.2 En cas de résiliation de l'Abonnement, les créances réciproques deviennent immédiatement dues et exigibles. Le Client sera alors responsable des dommages ou pertes subis par Sendcloud, y compris le manque à gagner et les coûts.
- 6.3 Si et dès que le Client est déclaré en faillite ou qu'une déclaration de faillite a été déposée, dès qu'il demande un moratoire sur le paiement des dettes, ou dès qu'il perd le pouvoir de disposer de tout ou partie de ses actifs par saisie, tutelle ou autrement, Sendcloud peut résilier l'Abonnement sans intervention judiciaire et sans nécessité d'une mise en demeure.

#### **Article 7: Utilisation des données**

##### Sécurité

- 7.1 Sendcloud utilise des mesures techniques et organisationnelles raisonnables afin de protéger les Services et la Plate-forme, ainsi que les données du Client, comme décrit dans la Politique de sécurité.

Vie privée

- 7.2 Sendcloud et le Client reconnaissent qu'en ce qui concerne les Services, le Client est considéré comme un Responsable du traitement des données et que Sendcloud traite les Données personnelles en tant que Sous-traitant pour le compte du Client. Sendcloud traitera les Données personnelles conformément aux Clauses Contractuelles Types (Data Protection Addendum), qui fera partie intégrante des présentes Conditions.
- 7.3 Sendcloud peut (i) collecter, analyser et traiter les Données d'utilisation en interne à des fins commerciales, y compris à des fins de sécurité et d'analyse, pour améliorer les Services et la Plate-forme, pour mesurer l'utilisation des produits et à d'autres fins de développement, de diagnostic et de correction en relation avec les Services ou d'autres produits ou services Sendcloud, et (ii) divulguer les Données d'utilisation à des tiers uniquement sous une forme agrégée et/ou dépersonnalisée et d'une manière qui n'identifie pas le Client ou l'un quelconque de ses utilisateurs.

**Article 8: Confidentialité**

- 8.1 Les deux Parties doivent respecter la confidentialité du contenu des offres, des accords, des codes de connexion fournis par Sendcloud et de toute correspondance, information, connaissance et/ou documentation relative à l'autre Partie, fournie par une Partie à l'autre, et/ou qui est autrement en possession ou a été portée à la connaissance de l'une des Parties dans le cadre de la préparation, de la conclusion et de l'exécution des obligations au titre de tout Abonnement. Cette obligation ne s'applique pas aux informations confidentielles tombées dans le domaine public (autrement qu'en raison d'un manquement ou d'un délit imputable à la Partie destinataire) ou lorsque la Partie divulgatrice a consenti par écrit à la suppression totale ou partielle de l'obligation de confidentialité.
- 8.2 Aucune des Parties ne peut utiliser et/ou divulguer les informations confidentielles à des fins autres que celles nécessaires à l'exécution des obligations découlant de l'Abonnement, y compris à des fins de marketing et/ou commerciales, sans l'accord écrit préalable de la Partie divulgatrice.
- 8.3 Les deux Parties doivent traiter les informations confidentielles avec au moins le même degré de soin que celui qu'elles appliquent à leurs propres données confidentielles. Les informations confidentielles ne peuvent être divulguées à des tiers et/ou à des employés que dans la mesure où cela est nécessaire à l'exécution de leur travail et pas avant que la Partie destinataire n'ait imposé à ces tiers et/ou à ces employés une obligation de confidentialité équivalente à celle énoncée dans les présentes Conditions. La Partie destinataire garantit à la Partie divulgatrice que ces tiers et/ou employés continueront à respecter cette obligation de confidentialité.
- 8.4 Si l'une des Parties doit divulguer certaines informations en vertu d'une obligation légale, d'une instruction contraignante ou d'une réglementation contraignante, elle doit en informer l'autre Partie par écrit et sans délai avant cette divulgation, à moins que la loi ne l'interdise.

- 8.5 L'obligation de confidentialité reste pleinement en vigueur même après la résiliation de l'Abonnement.

#### **Article 9: Droits de propriété intellectuelle**

- 9.1 Tous les droits de propriété intellectuelle associés aux Services et à la Plate-forme, tels que les marques et les droits d'auteur, sont détenus par Sendcloud ou ses concédants de licence. Toute utilisation du nom Sendcloud, des Services et de la Plate-forme, y compris la reproduction, la publication, la copie ou le stockage total ou partiel de ce contenu à des fins autres que l'usage personnel du Client est interdite sans le consentement préalable, spécifique et écrit de Sendcloud.
- 9.2 Le Client n'acquiert que les droits d'utilisation expressément accordés en vertu des présentes Conditions générales et de la législation applicable. Un droit d'utilisation auquel le Client a droit n'est pas exclusif et ne peut être cédé, mis en gage ou concédé en sous-licence sans l'accord écrit préalable de Sendcloud.

#### **Article 10: Divers**

- 10.1 En cas de violation des obligations prévues aux Articles 8 (Confidentialité) et 9 (Droits de propriété intellectuelle) des présentes Conditions générales, le Client, sans qu'aucune mise en demeure ou autre mise en demeure préalable ne soit nécessaire, sera immédiatement redevable d'une pénalité de 10 000 € (dix mille euros) pour chaque infraction, plus une pénalité de 100,00 € (cent euros) pour chaque jour ou partie de jour où l'infraction perdure, dans la mesure où il s'agit d'une infraction continue, sans possibilité d'appliquer une déduction, suspension ou compensation, en faveur de Sendcloud ou de ses ayants droit à titre universel ou particulier. Cette disposition s'applique nonobstant les droits de Sendcloud à une indemnisation dans la mesure où le dommage ou la perte excède la pénalité exigible, le droit à une prestation spécifique, le droit de mener un litige (y compris toute procédure de redressement provisoire), le droit d'obtenir une injonction, et tous ses autres droits prévus par la loi. L'intérêt commercial légal sera ajouté à la pénalité et sera exigible à compter du jour où la pénalité devient exigible.
- 10.2 Si une disposition des présentes Conditions générales est invalide, nulle ou inapplicable, déclarée invalide, annulable ou inapplicable, ou si elle est annulée, la validité des autres dispositions des présentes Conditions générales n'en sera pas affectée.
- 10.3 Notifications. Toute notification ou autre communication requise ou autorisée en vertu des présentes Conditions doit être faite par écrit et peut être délivrée soit :
- (i) par courrier électronique : les notifications peuvent être envoyées à l'adresse électronique fournie par le Client au cours de la procédure d'inscription du compte ou mise à jour dans les paramètres de son compte (conformément aux Articles 2.1 et 2.2 des présentes Conditions) et/ou.
  - (ii) via la Plate-forme : les notifications peuvent également être délivrées par le biais de messages fournis via la Plate-forme.

- 10.4 Affectation. Aucune des Parties ne peut céder, transférer ou déléguer ou faire assumer, transférer ou déléguer ses droits et obligations au titre des présentes Conditions, en tout ou en partie, à une autre personne sans l'accord écrit préalable de l'autre Partie. Nonobstant ce qui précède, le Client consent irrévocablement à ce que Sendcloud cède, transfère ou délègue ses droits et obligations en vertu des présentes Conditions à l'un de ses Affiliés.
- 10.5 Force majeure. Si Sendcloud ne peut pas remplir ses obligations au titre des présentes Conditions, y compris les obligations de garantie convenues, en raison d'un cas de force majeure ou de toute autre circonstance extraordinaire, y compris mais sans s'y limiter, un incendie, une grève, une interruption de la fourniture de produits, des pannes Internet ou informatiques, des mesures imposées par l'État, des défauts et/ou pannes inattendus chez Sendcloud ou ses Transporteurs, ou une inexécution par un tiers ou un Transporteur que Sendcloud a engagés, Sendcloud peut reporter l'exécution de tout ou partie de ses obligations à une date ultérieure.
- 10.6 Droit applicable. Seul le droit néerlandais s'applique aux Services et aux Conditions. L'applicabilité de la Convention de Vienne sur la vente internationale de marchandises (CVIM) et/ou d'autres conventions applicables à la vente internationale est expressément exclue. Dans les présentes Conditions, lorsqu'il est fait référence à des concepts juridiques néerlandais, ces concepts sont interprétés conformément au droit néerlandais. En cas d'ambiguïté ou de contradiction entre les termes utilisés et leurs équivalents néerlandais, la signification néerlandaise prévaut. Lorsque les présentes Conditions sont disponibles en plusieurs langues, la version néerlandaise prévaut en matière d'interprétation.
- 10.7 Tribunal compétent. Pour tout litige découlant des Services et Conditions entre les parties, le tribunal néerlandais de l'arrondissement judiciaire du Brabant oriental est seul compétent. Nonobstant la compétence du tribunal néerlandais, Sendcloud peut également choisir de faire résoudre ce litige par le tribunal compétent de l'arrondissement judiciaire où le Client est enregistré.

## Chapitre B : Services de transport

*Si le Client crée des étiquettes d'expédition découlant de contrats que Sendcloud a conclus avec des Transporteurs, les dispositions du présent Chapitre B s'appliquent en plus des dispositions générales (Chapitre A).*

### Article 11: Services de transport

- 11.1 Lorsqu'un Client crée des étiquettes d'expédition découlant de contrats que Sendcloud a conclus avec des Transporteurs, Sendcloud agit en qualité de transitaire au sens de l'article 8:60 du Code civil néerlandais (*Burgerlijk Wetboek*). En tant que transitaire, Sendcloud n'assume pas la responsabilité du transport effectif des marchandises.
- 11.2 Le Client doit se conformer à toutes les instructions fournies par Sendcloud et/ou le(s) Transporteur(s) en relation avec les Services de transport, y compris celles publiées dans le Centre d'aide (Help Center). Le Centre d'aide contient des directives essentielles sur l'emballage, l'étiquetage, la manutention et d'autres exigences spécifiques aux Transporteurs. Sendcloud se réserve le droit de mettre à jour ou de modifier ces instructions à tout moment, et ces changements entreront en vigueur dès leur publication dans le Centre d'aide. Il incombe au Client de consulter régulièrement le Centre d'aide pour s'assurer qu'il se conforme aux instructions les plus récentes. Sendcloud n'assume aucune responsabilité pour les conséquences découlant du non-respect par le Client des dernières instructions publiées dans le Centre d'aide.
- 11.3 Le Client garantit le respect des obligations suivantes :
- (i) **Emballage** : Tous les envois sont emballés de manière sûre et conformément aux directives du Transporteur afin d'éviter tout dommage pendant le transport. Il s'agit notamment d'utiliser des matériaux d'emballage appropriés, de fournir un rembourrage adéquat et de sceller correctement les colis ;
  - (ii) **Étiquetage** : Chaque envoi est étiqueté avec précision et comporte toutes les informations requises, y compris les adresses correctes, les coordonnées et tout code d'identification du Transporteur nécessaire. Le Client doit également veiller à ce que les étiquettes indiquant une manipulation spéciale (par exemple, « Fragile » ou « Ce côté vers le haut ») soient clairement visibles et apposées si nécessaire ;
  - (iii) **Manipulation et restrictions** : Tous les articles soumis à des exigences particulières en matière de manutention ou à des restrictions (tels que les marchandises dangereuses ou périssables) doivent être conformes à toutes les instructions du Transporteur et à toutes les exigences légales. Le Client est responsable de l'obtention de tous les permis ou autorisations nécessaires pour les articles soumis à des restrictions et doit informer Sendcloud de ces articles avant l'expédition ;
  - (iv) **Conformité du poids et de la taille** : Chaque colis respecte les limites de poids et de taille spécifiées par le Transporteur. Le dépassement de ces limites peut entraîner des frais supplémentaires ou le refus de l'envoi par le Transporteur ;
  - (v) **Marchandises dangereuses** : Les marchandises dangereuses ne peuvent être expédiées que si Sendcloud l'a explicitement autorisé par écrit et si le Transporteur l'a accepté. Le Client est seul responsable de l'identification, de la classification, de l'emballage, du marquage, de l'étiquetage et de la documentation de toutes les Marchandises

dangereuses, conformément à toutes les lois applicables et aux exigences du Transporteur. Il s'agit notamment de respecter les normes fixées par les réglementations internationales, telles que la réglementation pour les marchandises dangereuses de l'Association du transport aérien international (IATA) et le code maritime international des marchandises dangereuses (IMDG). Les envois contenant des Marchandises dangereuses non autorisées peuvent entraîner des pénalités, des retards ou un refus de la part du Transporteur, pour lesquels Sendcloud n'assume aucune responsabilité.

- 11.4 Le Client accepte d'indemniser, de défendre et de dégager de toute responsabilité Sendcloud, ses Affiliés, ses dirigeants, ses administrateurs, ses employés et ses agents contre toute réclamation, responsabilité, dommages, pertes, amendes, pénalités, coûts et dépenses (y compris les frais d'avocat raisonnables) découlant de ou liés à toute violation (présumée) des obligations du Client en vertu de l'article 11.2 et/ou de l'article 11.3.

#### **Article 12: Frais de transport**

- 12.1 Pour l'utilisation des Services de transport, le Client doit rembourser à Sendcloud tous les Frais de transport.
- 12.2 Sendcloud est autorisée à procéder à des modifications unilatérales provisoires des Frais de transport avec effet immédiat et sans préavis. Sendcloud s'efforcera d'informer le Client de tout changement de prix au moins quatorze (14) jours à l'avance, mais ne peut garantir ce délai de préavis en toutes circonstances. Les Frais de transport applicables, tels qu'ils sont indiqués sur le Compte au sein de la Plate-forme, prévalent à tout moment.
- 12.3 Si le Client n'est pas d'accord avec les Frais de transport, il peut soumettre une réclamation par l'intermédiaire de la Plate-forme. Sendcloud fera tout son possible (*obligation de moyen*) pour s'assurer que le Transporteur accepte la réclamation du Client. Sendcloud remboursera au Client le montant que le Transporteur paiera à la suite d'une telle réclamation. Toutefois, l'introduction d'une réclamation par le Client, l'acceptation ou la non-acceptation par le Transporteur de la réclamation du client et/ou le paiement ou le non-paiement d'une indemnisation par le Transporteur n'affecteront ni ne suspendront en aucune manière l'obligation du Client de payer les Frais de transport.
- 12.4 Tous les suppléments, frais et mesures (y compris, mais sans s'y limiter, le poids, la taille et/ou le poids volumétrique) déterminés par le Transporteur sont contraignants et ont une valeur probante.
- 12.5 Les Frais de transport pour les étiquettes d'expédition sont dus dès la création de l'étiquette, indépendamment de l'utilisation effective de l'étiquette d'expédition par le Client. Le Client peut, à la discrétion du Transporteur et selon la méthode d'expédition spécifique choisie par le Client, être remboursé pour les étiquettes créées qui n'ont pas été utilisées. À cet égard, le Client doit suivre les instructions de Sendcloud disponibles via le Centre d'aide.
- 12.6 Les Frais de transport sont facturés sur une base bihebdomadaire, sauf accord contraire entre Sendcloud et le Client.

## Chapitre C : Services d'assurance

*Si le Client assure ses envois par l'intermédiaire d'un assureur tiers figurant sur la Plate-forme, les dispositions du présent Chapitre C s'appliquent en plus des dispositions générales (Chapitre A).*

### Article 13: Rôle d'intermédiaire en assurance

- 13.1 Sendcloud propose des Services d'assurance en tant qu'option supplémentaire pour les Clients qui souhaitent assurer leurs envois. Sendcloud agit uniquement en tant qu'intermédiaire, en facilitant la disponibilité des options d'assurance, mais n'est pas partie à un contrat d'assurance. Tout contrat d'assurance est conclu directement entre le Client et l'assureur concerné, qui gère et souscrit la police.

### Article 14: Traitement des réclamations et responsabilité

- 14.1 Les réclamations relatives aux envois assurés sont traitées exclusivement par l'assureur et toutes les réclamations sont soumises aux conditions de l'assureur. Sendcloud n'est pas impliquée dans l'évaluation, le traitement ou le résultat des réclamations et n'est pas responsable des décisions prises par l'assureur. Le Client accepte que tout litige ou problème concernant des réclamations soit résolu directement avec l'assureur.

### Article 15: Limitation de la responsabilité

- 15.1 Sendcloud n'assume aucune responsabilité concernant le contrat d'assurance, y compris (i) l'exactitude des informations fournies par l'assureur, (ii) la performance, la solvabilité ou la fiabilité de l'assureur, ou (iii) tout résultat lié au traitement des réclamations. Sendcloud n'est pas responsable des pertes, dommages ou coûts encourus par le Client suite au traitement d'une réclamation par l'assureur, y compris les retards, les refus ou d'autres résultats liés à la couverture d'assurance.

### Article 16: Responsabilité du Client

- 16.1 Il incombe au Client d'examiner et de comprendre les conditions et les limites de la police d'assurance avant d'opter pour une couverture. Toute question ou clarification concernant la police doit être adressée à l'assureur. Sendcloud ne fournit pas de conseils en matière d'assurance et ne garantit pas la couverture, et le Client est encouragé à vérifier les détails de la police de manière indépendante.

### Article 17: Changements et mises à jour

- 17.1 Les conditions d'assurance, y compris les options de couverture, les limitations et les procédures de réclamations, peuvent être modifiées ponctuellement par l'assureur. Sendcloud s'efforcera de communiquer les changements significatifs lorsqu'ils seront notifiés par l'assureur, mais il incombe au Client de se tenir informé des conditions actuelles telles que spécifiées par l'assureur.

## Annexe A : Définitions

Abonnement :	l'abonnement choisi par le Client pour l'utilisation de la Plate-forme ;
Affilié :	désigne, pour toute personne ou entité, toute filiale directe ou indirecte ou société holding directe ou indirecte de cette personne ou entité et toute autre filiale de cette société holding ;
Centre d'aide :	la documentation mise à la disposition du Client par Sendcloud via la Plate-forme et publiée via le lien hypertexte suivant : <a href="https://support.sendcloud.com/hc/">https://support.sendcloud.com/hc/</a> ;
Client :	le client de Sendcloud ;
Compte :	le compte en ligne d'un Client qui est nécessaire pour utiliser les Services via la Plate-forme ;
Conditions :	les présentes Conditions générales ;
Données d'utilisation :	les informations relatives à la fourniture, à l'utilisation et aux performances des différents aspects des Services et des systèmes et technologies connexes (y compris les informations concernant l'utilisation par le Client des différentes caractéristiques et fonctionnalités des Services et/ou des Transporteurs, ainsi que les données analytiques et statistiques qui en découlent) ;
Données personnelles :	a la signification qui lui est attribuée dans les Clauses Contractuelles Types (Data Protection Addendum) ;
Frais d'abonnement :	les redevances pour l'utilisation de l'Abonnement, qui peuvent consister en (i) une redevance fixe et (ii) une redevance par étiquette ;
Frais de transport :	tous les frais résultant de l'utilisation par le Client des Services de transport, y compris, mais sans s'y limiter, les suppléments du Transporteur ;
Marchandises dangereuses :	les marchandises dangereuses telles que spécifiées dans la dernière version des instructions techniques de l'Organisation de l'aviation civile internationale (OACI), la « réglementation pour les marchandises dangereuses » de l'Association du transport aérien international (IATA), le Code maritime international des marchandises dangereuses, l'Accord européen relatif au transport international des marchandises dangereuses par route (ADR) ou d'autres lois ou législations nationales ou internationales applicables au transport de marchandises dangereuses et/ou aux dispositions de service relatives aux marchandises dangereuses ;
Partie :	Sendcloud ou le Client ;
Parties :	Sendcloud et le Client ;
Plate-forme :	la plate-forme développée et hébergée par Sendcloud, mise à la disposition du Client pour l'utilisation des Services ;

Responsable du traitement des données :	a la signification qui lui est attribuée dans les Clauses Contractuelles Types (Data Protection Addendum) ;
Sendcloud :	l'utilisateur des présentes Conditions, qui est l'entité contractante décrite à l' <u>Annexe B</u> ;
Services d'assurance :	les Services tels que décrits au Chapitre C des présentes Conditions ;
Services de transport :	les Services tels que décrits au Chapitre B des présentes Conditions ;
Services :	tout service fourni par Sendcloud tel que décrit dans les Chapitres des Conditions, y compris l'utilisation de la Plate-forme, les Services de transport et les Services d'assurance ;
Sous-traitant :	a la signification qui lui est attribuée dans les Clauses Contractuelles Types (Data Protection Addendum) ;
Transporteur :	le transporteur choisi par le Client via la Plate-forme.

## Annexe B : Entités contractantes

Pays du Client	Entité contractante	Numéro d'entreprise	Adresse
Pays-Bas	Sendcloud B.V.	66572959	Stadhuisplein 10, 5611 EM Eindhoven, Pays-Bas
Belgique			
Italie			
Espagne			
Reste du monde			
Allemagne	Sendcloud GmbH	HRB 224901	Fürstenrieder Str. 70, 80686 Munich, Allemagne
Autriche			
Royaume-Uni	Sendcloud Ltd.	12735708	Unit 21 Elmdon Trading Estate, Bickenhill Ln, Marston Green, Birmingham B37 7HE, Royaume-Uni
France	Sendcloud SAS	83268221500039	4 Rue Jules Lefebvre, 75009 Paris, France