

## CONDITIONS GENERALES DE SENDCLOUD SAS

### Article 1er Définitions

Dans les présentes conditions générales, les termes en majuscules ci-dessous ont le sens indiqué, sauf indication contraire expresse ou si le contexte s'y oppose (les mots au singulier comprennent le pluriel et vice versa):

<b>SendCloud :</b>	l'utilisateur des présentes conditions générales, à savoir la société à responsabilité limitée SendCloud SAS, dont le siège social est situé au 2-4 rue Jules Lefebvre 75009 Paris.
<b>Produit :</b>	tout article fourni par Sendcloud à son Client, y compris, mais sans s'y limiter, les matériaux d'emballage ;
<b>Service :</b>	tout service fourni par Sendcloud à son Client ;
<b>Client :</b>	la partie contractant avec Sendcloud et les personnes morales appartenant à son groupe;
<b>Offre :</b>	une proposition de Sendcloud, y compris, mais sans s'y limiter, les devis, listes de prix et informations pertinentes apparaissant dans les mailings de Sendcloud ou mentionnés sur son Site Web ;
<b>Contrat :</b>	les arrangements pris entre Sendcloud et le Client ;
<b>Charges :</b>	les tarifs, les suppléments ou les frais d'expédition facturés par les transporteurs en tout temps ;
<b>Transporteur :</b>	le transporteur utilisé par Sendcloud au nom du Client pour fournir des Services ou des Produits, y compris mais sans s'y limiter Chronopost, DHL et Colissimo ;
<b>Site Web :</b>	www.sendcloud.fr, www.sendcloud.com, www.fr.sendcloud.be et tous les autres sites internet gérés par SendCloud.

### Article 2 Généralités

#### 2.1

Les présentes conditions générales s'appliquent à tous les Contrats et/ou actes existants et futurs effectués par Sendcloud, à l'exclusion des conditions générales du Client.

#### 2.2

L'applicabilité d'autres conditions générales, qu'elles soient ou non utilisées par le Client, y compris les conditions d'achat, est expressément rejetée, même si le Client s'y est référé auparavant. Le consentement écrit préalable de Sendcloud est exigé pour que tout ou partie des conditions autres que les présentes conditions générales soit déclaré applicable. Si et dans la mesure où d'autres conditions générales s'appliquent également, les présentes conditions prévalent en cas de contradiction.

#### 2.3

Les dérogations aux présentes conditions générales ne s'appliquent que si Sendcloud les confirme explicitement par écrit au Client. Aucune dérogation aux présentes conditions générales que Sendcloud applique ou tolère à quelque moment que ce soit au bénéfice d'un Client existant ou potentiel ne donne au Client le droit de se prévaloir ultérieurement ou d'exiger l'application de cette dérogation comme si elle avait été établie pour lui-même.

#### 2.4

Sendcloud est toujours autorisée à apporter des modifications unilatérales provisoires aux présentes conditions générales. Le Client peut résilier le Contrat si des modifications unilatérales provisoires sont apportées, sans que Sendcloud ne soit tenue de lui verser une quelconque forme de compensation.

#### 2.5

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. Dans un tel cas, les parties se consulteront et conviendront de remplacer la disposition concernée par des dispositions valides, exécutoires et juridiquement efficaces qui se rapprochent le plus possible de la portée de la disposition initiale.

### Article 3 Formation du contrat

#### 3.1

Toutes les Offres de Sendcloud sont sans engagement et peuvent être retirées sans aucune formalité, même après acceptation par le Client.

#### 3.2

Le Contrat, ses modifications et avenants ne lieront Sendcloud que si Sendcloud les a confirmés par écrit. Le Contrat n'est valide qu'après avoir été confirmé ou signé par un représentant officiel de Sendcloud ayant le pouvoir de la représenter. Aucun engagement pris par les représentants de Sendcloud ne l'engage, à moins et jusqu'à ce que Sendcloud l'ait confirmé par écrit. L'acceptation d'une Offre qui s'écarte du contenu de l'Offre est considérée comme un rejet de l'offre initiale et une nouvelle offre qui ne lie pas Sendcloud. Cette règle s'applique également si l'acceptation ne diffère de l'Offre que sur des

points mineurs. Les contrats sont conclus sous la condition suspensive que les informations obtenues par Sendcloud montrent que le Client est suffisamment solvable.

### 3.3

Le Client ne peut résilier le Contrat sans le consentement écrit de Sendcloud, à moins que les Parties ne conviennent par écrit de l'indemnisation que le Client devra à Sendcloud si Sendcloud accepte la résiliation du Contrat.

### 3.4

Les erreurs évidentes, y compris, mais sans s'y limiter, les erreurs d'impression, de composition ou de programmation dans les Offres ou sur le Site Web, exonèrent Sendcloud de son obligation d'exécution et de l'obligation de réparer tout dommage ou perte en résultant, même après que le Contrat a été conclu.

### 3.5

Si plusieurs Produits et/ou Services sont inclus dans une Offre et si un prix est indiqué pour chaque Produit/Service ou chaque groupe de Produits/Services, l'Offre n'est valable que dans son ensemble et le Client ne peut accepter une partie seulement des Produits ou Services offerts à ce prix. Les Offres ne s'appliquent qu'aux Produits et/ou Services spécifiquement mentionnés et non aux commandes, ventes ou livraisons futures.

### 3.6

Si le Contrat n'est pas enregistré par écrit et si Sendcloud commence néanmoins à l'exécuter avec le consentement du Client, le contenu de l'Offre servira de Contrat.

### 3.7

Jusqu'à ce que les Produits et/ou Services aient été livrés, Sendcloud peut résilier le Contrat si elle estime qu'il y a de bonnes raisons de le faire, sans être tenue de payer une quelconque indemnisation. La résiliation doit être notifiée par écrit.

## Article 4 Enregistrement et confidentialité

### 4.1

Pour utiliser les Services ou acheter des Produits, le Client doit s'inscrire via le Site Internet. Dès lors que Sendcloud a approuvé le Client, le Client reçoit un e-mail de confirmation et peut utiliser les Services et acheter des Produits. Le champ d'application de l'article 6:227b du Code civil néerlandais est exclu. Le Client garantit à Sendcloud que les informations qu'il a fournies lors de l'enregistrement sont correctes et complètes et répondent aux spécifications prescrites par Sendcloud.

### 4.2

Le Client doit respecter la confidentialité concernant le contenu des Offres, des Contrats, des codes d'accès fournis par Sendcloud au Client, et toute correspondance, information, connaissance et/ou documentation relative à Sendcloud, fournie par Sendcloud, et/ou dont le Client a pris connaissance de quelque autre manière que ce soit dans le cadre de la préparation, conclusion et l'exécution du Contrat, sauf dans le cas d'informations confidentielles entrées dans le domaine public (autrement que par une violation contractuelle ou un délit du Client) ou si Sendcloud a accepté par écrit la levée totale ou partielle de l'obligation de confidentialité.

### 4.3

Le Client ne peut utiliser et/ou divulguer les informations confidentielles, y compris à des fins de marketing et/ou commerciales. Le Client doit traiter les informations confidentielles avec au moins le même degré de soin que celui qu'il applique à ses propres données confidentielles et ne peut divulguer des informations confidentielles à des tiers et/ou à ses employés que dans la mesure où cela est nécessaire à l'exécution de leur travail et pas avant que le Client n'ait imposé à ces tiers et/ou à ses employés une obligation de confidentialité égale à celle prévue par les présentes conditions générales. Le Client garantit à Sendcloud que ces tiers et/ou ses employés continueront à respecter cette obligation de confidentialité.

### 4.4

Si le Client doit divulguer certaines informations en vertu d'une obligation légale, d'une instruction contraignante ou d'une réglementation contraignante, il doit en informer Sendcloud par écrit et sans délai avant cette divulgation.

### 4.5

L'obligation de confidentialité reste pleinement en vigueur même après la livraison ou la résiliation d'un contrat.

## Article 5 Exécution du Contrat

5.1 Sendcloud doit fournir les Services au mieux de ses capacités, en fonction des informations fournies par le Client et de la nature de la commande.

### 5.2

Sendcloud ne sera jamais en défaut par la simple expiration d'un délai, y compris le délai de livraison. Une mise en demeure écrite, donnant à Sendcloud un délai raisonnable pour qu'elle puisse continuer à s'exécuter, est toujours nécessaire à cette fin. Sendcloud peut effectuer des livraisons partielles.

### 5.3

Si et dès que Sendcloud ne peut pas exécuter le Contrat de la manière convenue et/ou habituelle en raison d'un empêchement ou de toute autre cause imputable au Client, ce dernier doit indemniser Sendcloud pour les frais encourus et les pertes subies, y compris les frais de stockage.

### 5.4

Sauf accord écrit contraire, les Produits fournis par Sendcloud sont aux risques et périls du Client à compter du moment de la livraison.

### 5.5

Le Client doit fournir à Sendcloud les coordonnées du ou des destinataires via le Site Internet. Dès lors que Sendcloud a reçu ces informations, son Client reçoit l'étiquette ou les étiquettes d'adresse numérique dès que possible. Les délais de livraison spécifiés par Sendcloud sont indicatifs et ne sont pas des délais fermes. Les délais de livraison spécifiés ne commencent à courir que dès lors que le Contrat a été conclu et a pris effet, que tous les détails ont été convenus et que Sendcloud dispose de toutes les informations nécessaires pour effectuer le travail.

### 5.6

Le délai de livraison est fondé sur les circonstances qui prévalaient au moment de la conclusion du Contrat. En cas de retard dû à un changement de circonstances, le délai de livraison sera automatiquement prolongé en conséquence, nonobstant les dispositions suivantes relatives à la force majeure.

### 5.7

Sendcloud peut sous-traiter l'exécution de tout ou partie du Contrat et/ou le faire exécuter par des tiers, sans le consentement du Client, et facturer les frais associés au Client. Le consentement écrit préalable de Sendcloud est exigé si le Client souhaite impliquer des tiers dans l'exécution du Contrat.

### 5.8

Chaque Contrat comprend le pouvoir de Sendcloud d'engager des tiers, y compris, mais sans s'y limiter, les Transporteurs, et d'accepter les Frais et toute limitation de responsabilité de ces tiers, y compris au nom du Client. Sendcloud n'est pas responsable des choix de ces tiers, de leurs défaillances, des dommages ou pertes de quelque nature que ce soit ou pour quelque raison que ce soit causés par ces tiers, quel que soit le fondement de la responsabilité, sauf si la direction de Sendcloud commet une faute intentionnelle ou une imprudence volontaire. Le champ d'application de l'article 6:76 du Code civil néerlandais est exclu.

### 5.9

Sendcloud peut désactiver temporairement le site Web pour effectuer la maintenance.

## **Article 6 Obligations du Client**

### 6.1

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 en informer Sendcloud par écrit en temps utile, c'est-à-dire avant la modification.

### 6.2

Le Client doit communiquer rapidement tous les faits et circonstances qui peuvent être importants pour la bonne exécution du Service et envoyer toutes les données et informations demandées à Sendcloud.

### 6.3

Le Client est responsable de l'équipement et des autres éléments nécessaires à l'utilisation du Service, tels qu'une imprimante et une connexion Internet.

### 6.4

Le Client tient à couvert Sendcloud pour tous les coûts, pertes et intérêts qui pourraient résulter de réclamations de tiers, pour quelque raison que ce soit, que ces réclamations soient ou non également dirigées contre le Client, concernant des incidents, actes ou omissions qui peuvent, sans que cela soit obligatoire, être en rapport avec l'exécution du Contrat ou des défauts de l'élément livré par le Client. Le Client doit s'assurer et rester assuré contre cette responsabilité et envoyer à Sendcloud une copie des polices pertinentes immédiatement sur demande. Toute responsabilité de Sendcloud concernant les réclamations de tiers à l'encontre du Client est exclue, quel que soit le fondement de cette responsabilité.

6.5

Le Client doit apporter à Sendcloud toute la coopération propice ou raisonnablement nécessaire à la fourniture du Service ou du Produit.

## **Article 7 Prix et Charges**

7.1

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

7.2

Le Client doit rembourser Sendcloud pour tous les Frais que les Transporteurs facturent à Sendcloud dans le cadre du Contrat, y compris mais sans s'y limiter, les suppléments et les frais d'expédition, même si cela se produit après la livraison ou la résiliation du Contrat.

7.3

Le Client peut soumettre une réclamation à un Transporteur par l'intermédiaire de son compte. Sendcloud fera tout son possible pour s'assurer que le Transporteur accepte la réclamation du Client. Sendcloud a une obligation de moyens à cet égard. Sendcloud remboursera au Client le montant que le Transporteur paiera dans le cadre d'une réclamation. La présentation d'une réclamation par le Client, l'acceptation ou la non-acceptation d'une réclamation par le Transporteur et/ou le paiement ou le non-paiement d'une indemnisation par le Transporteur n'affecteront et ne suspendront en aucune manière l'obligation de l'abonné en vertu du paragraphe 7.2 ci-dessus.

7.4

Tous les prix sont basés sur les taxes, prélèvements et autres facteurs de détermination des prix qui s'appliquent au moment de la conclusion du Contrat, y compris, mais sans s'y limiter, les Charges.

7.5

Sendcloud se réserve expressément le droit de modifier ses prix si et dans la mesure où des déterminants de prix, y compris, mais sans s'y limiter, ceux visés au paragraphe 4 du présent article, lui en donnent la possibilité.

7.6

Un changement de prix ne prendra effet que trente (30) jours après que le Client en aura été informé par écrit. Le Client peut résilier le Contrat si des modifications de prix provisoires sont apportées, sans que Sendcloud ne soit tenue de lui verser une quelconque forme de compensation.

7.7

Si le contrat est prolongé ou modifié à la demande du Client ou si des circonstances imprévues surviennent, cela peut entraîner des coûts supplémentaires. Sendcloud informera le Client dès que possible des frais supplémentaires. Sauf en cas d'urgence, Sendcloud ne commencera les travaux qui impliquent des coûts supplémentaires qu'après accord du Client.

## **Article 8 Paiement**

8.1

Sauf convention écrite contraire, le paiement doit être effectué dans les huit (8) jours qui suivent la date de facturation. Les factures sont émises après un délai de quatorze (14) jours. 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.

8.2

Si Sendcloud ne reçoit pas le paiement dans le délai visé au paragraphe 1er du présent article, le Client doit payer à Sendcloud des intérêts au taux commercial légal en vertu de l'article 6:119a du Code civil néerlandais plus 2%, et toutes les créances de Sendcloud contre le Client, quelle qu'en soit la raison, deviennent immédiatement et intégralement exigibles. Pour le calcul des intérêts sur le montant dû, une partie d'un mois est considérée comme un mois complet.

8.3

Si Sendcloud ne reçoit pas le paiement dans le délai visé au paragraphe 1er du présent article, elle peut suspendre ses obligations envers le Client jusqu'au paiement. Si, dès que et aussi longtemps que le Client ne remplit pas ponctuellement ses obligations de paiement envers Sendcloud, Sendcloud peut refuser au Client l'accès aux Services.

8.4

Si Sendcloud ne reçoit pas le paiement dans le délai visé au paragraphe 1 du présent article, le Client doit rembourser à Sendcloud tous les frais qu'elle engage pour recouvrer les montants dus, à savoir :

- a) les factures des avocats concernant leur travail, tant judiciaire qu'extrajudiciaire, et, dans la mesure où elles dépassent les montants fixés par le tribunal, les frais d'huissiers, d'agents agréés et d'agences de recouvrement, ainsi que tous les frais d'exécution. Les frais extrajudiciaires sont fixés à 15 % du montant principal, sous réserve d'un minimum de 150,00 € ;
- b) les frais de dépôt de bilan.

#### 8.5

Les paiements effectués par le Client servent toujours à régler tous les frais et intérêts dus, puis les factures les plus anciennes, même si le Client déclare que le paiement concerne une facture ultérieure. Tous les paiements doivent être effectués sans déduction, escompte ou compensation.

#### 8.6

Sendcloud peut toujours exiger un paiement anticipé, une garantie bancaire ou une garantie équivalente pour le paiement du montant dû, même pendant l'exécution d'un Contrat, et indépendamment du fait qu'une ou plusieurs factures échues aient ou non été payées ou n'aient pas été entièrement payées. Le Client doit se conformer à cette exigence. Dans ce cas, Sendcloud peut également suspendre l'exécution de ses obligations envers le Client jusqu'à ce que le paiement ait été effectué ou que la garantie ait été fournie. Ceci s'applique également si Sendcloud a des raisons de douter de la volonté de paiement et/ou de la solvabilité du Client. Si le Client refuse de se conformer à la demande de Sendcloud, Sendcloud peut considérer le Contrat comme résilié, nonobstant ses droits à une indemnisation pour toutes pertes, coûts et pertes de profits.

#### 8.7

Si les actifs du Client sont saisis à quelque moment que ce soit, il doit le signaler à Sendcloud dans les 24 heures.

#### 8.8

Si le Client n'est pas l'utilisateur final du produit livré par Sendcloud, Sendcloud peut informer l'utilisateur final de tout retard de paiement d'au moins trois (3) mois et même signer un accord directement avec lui.

#### 8.9

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.

#### 8.10

Sendcloud peut également toujours exercer ses droits décrits dans le présent article contre une société liée au Client, pour toute créance qu'elle a contre le Client et/ou une société liée au Client. Une société est considérée comme liée à une autre société si 50 % ou plus de cette société appartient au même propriétaire, si 50 % ou plus de la société est directement ou indirectement contrôlée par cette autre société ou si elle contrôle 50% de cette société, et/ou si 50 % ou plus de cette société appartient au même groupe de sociétés que cette autre société.

### **Article 9 Abonnements Sendcloud**

#### 9.1

Il existe quatre abonnements : Essential, Small Shop, Large Shop et Business. L'abonnement Essential n'entraîne pas de frais d'abonnement pour le Client. Dans le cadre d'un abonnement Essential, le Client doit payer les Frais convenus séparément pour chaque Service acheté (pour chaque envoi basé sur un contrat d'expédition entre Sendcloud et un Transporteur). Pour les autres abonnements, le Client paie un abonnement mensuel. Outre l'envoi des articles en vertu d'un contrat d'expédition entre Sendcloud et un Transporteur, le Client peut également utiliser le Site Web et ses fonctionnalités dans le cadre d'un abonnement Small Shop, Large Shop ou Business tout en envoyant des articles en vertu de son propre contrat de livraison avec un transporteur. Ce dernier transporteur ne peut être considéré comme un Transporteur au sens des présentes conditions générales. La signification des réclamations visées à l'article 7.3 des présentes conditions générales n'est pas non plus assurée pour ces derniers envois.

#### 9.2

En s'inscrivant à un abonnement Small Shop, Large Shop ou Business, le Client accepte d'avoir un accès immédiat à Small Shop, Large Shop ou Business. L'abonnement Small Shop, Large Shop ou Business se poursuit automatiquement tant qu'il n'est pas résilié. Le Client peut résilier un abonnement mensuel Small Shop, Large Shop ou Business d'un mois à l'autre, tandis qu'un abonnement annuel Small Shop, Large Shop ou Business peut être résilié annuellement, avant la facture annuelle suivante.

#### 9.3

Si cela est indiqué au moment de l'enregistrement, le Client peut commencer l'abonnement Small Shop, Large Shop ou Business avec une période d'essai gratuite. Le Client peut alors essayer gratuitement les formules Small Shop, Large Shop et Business pendant quatorze (14) jours ou selon ce qui est indiqué au moment de l'inscription. À moins que le Client ne résilie l'abonnement Small Shop, Large Shop ou Business avant la fin de la période d'essai, le Client doit payer les frais

d'abonnement. Le Client peut consulter les tarifs et la date de fin de la période d'essai en se connectant sur le Site et en cliquant sur l'onglet « Abonnements » sous « Paramètres ».

#### 9.4

Les frais d'abonnement pour Small Shop, Large Shop ou Business et tous les autres frais et Charges dus par le Client pour utiliser Sendcloud seront facturés mensuellement. Le montant de l'abonnement sera facturé pour la première fois le jour du début de l'abonnement (au prorata). Par la suite, les frais d'abonnement seront facturés mensuellement à l'avance le premier jour du nouveau mois. L'abonnement Small Shop, Large Shop ou Business commence le lendemain de la fin de la période d'essai.

#### 9.5

L'abonnement Small Shop, Large Shop ou Business peut être résilié à tout moment en se connectant sur le Site et en désactivant l'abonnement. Dès que l'abonnement est désactivé, Small Shop, Large Shop ou Business ne sera plus disponible et le Client n'aura plus accès à l'abonnement. Il est possible de retrouver et de maintenir l'accès à Small Shop, Large Shop ou Business, jusqu'à la date de fin de l'abonnement, en réactivant l'abonnement. Le Client doit alors s'assurer que l'abonnement est désactivé avant le début de la période de facturation suivante. Le Client ne peut pas demander de crédits pour utiliser les Services pour une période inférieure à un (1) mois. Il n'est pas non plus possible de demander des crédits pour un abonnement annuel. Si l'abonnement est résilié, l'abonnement s'arrête automatiquement à la fin de la période de facturation en cours.

#### 9.6

Sendcloud peut toujours apporter des modifications unilatérales provisoires aux frais d'abonnement et/ou aux Services associés, sans être tenue de payer une quelconque forme de compensation au Client. Ce changement ne prendra effet que trente (30) jours après que le Client en aura été informé par écrit.

### **Article 10 Force majeure**

#### 10.1

Si Sendcloud ne peut pas remplir ses obligations au titre du Contrat, 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 Fournisseurs, ou une inexécution par un tiers ou un Transporteur que Sendcloud a engagés, Sendcloud peut reporter à une date ultérieure l'exécution de tout ou partie du Contrat .

#### 10.2

Si un cas de force majeure est immédiatement identifiable comme permanent ou a duré plus de trois mois, le Client peut résilier tout ou partie du Contrat, sans que Sendcloud ne soit tenue de lui verser une quelconque indemnisation.

### **Article 11 Responsabilité**

#### 11.1

Sendcloud n'est responsable de l'inexécution du Contrat que si l'inexécution a été causée par sa négligence grave ou parce que son action incorrecte peut dans une large mesure lui être imputée.

#### 11.2

Sendcloud n'est en aucun cas responsable si le Client ne suit pas, ne suit pas entièrement et/ou ne suit pas correctement les conseils et/ou instructions donnés par Sendcloud et/ou les tiers qu'elle engage, quelle que soit la base de responsabilité.

#### 11.3

Sendcloud n'est en aucun cas responsable des dommages ou pertes si le Client s'est assuré ou aurait pu raisonnablement s'assurer contre ces dommages ou pertes, quelle que soit la base de la responsabilité. Le Client tient à couvert Sendcloud pour les réclamations des assureurs à cet égard.

#### 11.4

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.

#### 11.5

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.

#### 11.6

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 en vertu de son assurance responsabilité, plus la franchise que Sendcloud doit payer en vertu de cette assurance responsabilité. 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 du Contrat concerné et plafonnée à 10 000,00 €.

#### 11.7

Si les tiers que Sendcloud engage pour exécuter le Contrat ont limité leur responsabilité à cet égard, tous les Accords avec Sendcloud l'autorisent à accepter également de telles limitations de responsabilité au nom du Client. Toute responsabilité de Sendcloud en cas de défaillance inattendue de ces tiers est exclue.

#### 11.8

Sendcloud n'est jamais responsable des dommages ou pertes résultant de l'indisponibilité temporaire du Site Web ou d'un Service, quel que soit le fondement de la responsabilité. Sendcloud n'est jamais responsable d'une utilisation non autorisée des codes d'accès.

#### 11.9

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 la direction de Sendcloud.

### **Article 12 Réclamations**

#### 12.1

Si le Client ne notifie pas par écrit à Sendcloud le défaut de conformité d'un article au Contrat dans les huit (8) jours qui suivent sa réception, il ne pourra plus invoquer ce défaut de conformité. Sendcloud n'est pas tenue de traiter les réclamations concernant de légers écarts.

#### 12.2

Si et dans la mesure où Sendcloud constate que l'article livré n'est pas conforme au Contrat, l'article sera – à la discrétion de Sendcloud – livré de nouveau ou complété, ou une réduction proportionnelle du prix d'achat sera appliquée. Si et dans la mesure où Sendcloud livre des Produits de remplacement, le Client doit immédiatement retourner les Produits défectueux à ses propres frais à Sendcloud.

#### 12.3

Le Client doit notifier par écrit toute réclamation concernant les factures de Sendcloud dans les huit (8) 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 allégués.

#### 12.4

Sauf accord écrit contraire, Sendcloud ne garantit jamais qu'un article livré est adapté à un usage spécifique.

### **Article 13 Suspension et résiliation**

#### 13.1

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 en vertu du Contrat, 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 le Contrat avec le Client.

#### 13.2

Du fait de la résiliation, 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.

#### 13.3

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 le Contrat sans intervention judiciaire et sans nécessité d'une mise en demeure, sauf si le curateur ou liquidateur reconnaît les obligations en vertu du présent Contrat comme une créance de masse.

#### **Article 14 Réserve de propriété**

##### 14.1

La propriété des Produits fournis par Sendcloud ne passe au Client qu'après que le Client a payé tout ce qu'il doit à Sendcloud en vertu d'un Contrat et/ou des présentes conditions générales.

##### 14.2

Si et dès qu'elle fait usage de cette réserve de propriété, Sendcloud peut obtenir la possession des Produits, par exemple en entrant dans les locaux/entrepôts du Client. Le cas échéant, le Client déclare qu'il accordera à Sendcloud une autorisation inconditionnelle et irrévocable dans ce sens.

##### 14.3

Tant que la propriété des Produits n'a pas été transférée au Client, celui-ci ne peut grever, aliéner, donner en gage, louer les Produits ou, de quelque manière ou pour quelque motif que ce soit, leur permettre de quitter son contrôle effectif, sauf dans les cas prévus au paragraphe 4 du présent article.

##### 14.4

Le Client peut vendre les Produits dans le cadre de ses activités commerciales normales, étant entendu que tant qu'il n'aura pas payé intégralement les Produits et rempli ses autres obligations envers Sendcloud, Sendcloud acquerra les droits du Client à l'égard de son ou de ses clients. Ces droits comprennent expressément toutes les actions en cours et futures et toutes les réclamations en cours et futures pour dommages ou pertes des Produits. Le cas échéant, le Client déclare qu'il cédera ces droits à Sendcloud, qui accepte cette cession.

##### 14.5

Outre la réserve de propriété mentionnée dans cet article, Sendcloud conserve un gage non divulgué sur tous les Produits livrés au Client et toujours détenus par Sendcloud, comme garantie de la satisfaction par le Client de toutes les réclamations que Sendcloud a ou obtiendra contre le Client pour une raison quelconque. Immédiatement à la demande de Sendcloud, le Client doit coopérer à la rédaction de l'acte requis et à son enregistrement.

##### 14.6

Le Client doit immédiatement informer Sendcloud de toute action d'un tiers concernant les Produits appartenant à Sendcloud.

##### 14.7

Le Client doit assurer correctement les Produits en sa possession et les garder assurés contre le vol, l'incendie, les explosions, les dégâts des eaux, etc. et envoyer immédiatement à Sendcloud une copie des polices pertinentes sur demande.

#### **Article 15 Droits de propriété intellectuelle**

##### 15.1

Tous les droits de propriété intellectuelle, tels que les marques déposées et les droits d'auteur au nom de Sendcloud, le site Web et le logiciel sont la propriété de Sendcloud ou des concédants de licence. Toute utilisation du nom, du site Web, du logiciel ou de leur contenu, y compris la reproduction totale ou partielle, la publication, la copie ou le stockage de ce contenu à des fins autres que l'usage personnel du Client est interdite sans le consentement préalable, spécifique et écrit de Sendcloud. Le Client ne peut revendre ou fournir les Services ou Produits qu'il a achetés auprès de Sendcloud à des tiers sans le consentement préalable, spécifique et écrit de Sendcloud.

##### 15.2

Tous les droits de propriété intellectuelle sur les Produits ou Services fournis au Client appartiennent exclusivement à Sendcloud, à ses concédants ou à ses fournisseurs. Le Client ne peut enlever, modifier ou copier, ou faire enlever, modifier ou copier par un tiers, une désignation concernant le caractère confidentiel ou concernant les droits d'auteur, marques, noms commerciaux ou tout autre droit de propriété intellectuelle sur les articles livrés par Sendcloud.

##### 15.3

Le Client n'acquiert que les droits d'utilisation expressément accordés dans les présentes conditions générales, le Contrat et la loi. 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.

## Article 16 Dispositions finales

### 16.1

Si une partie quelconque des présentes conditions générales devait être considérée comme nulle ou non exécutoire, ce caractère de nullité ou d'inexécutabilité n'affecterait pas les autres parties des présentes conditions générales. Les parties continuent à se conformer aux engagements et obligations qui se rapprochent le plus possible de l'effet des éléments nuls ou de quelque autre manière non exécutoires, ainsi qu'aux modalités de tous les autres éléments.

### 16.2

En cas de violation des obligations prévues aux articles 4 (Confidentialité), 14 (Réserve de propriété) et 15 (Droits de propriété intellectuelle) des présentes conditions générales, le Client, sans qu'aucune sommation 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.

### 16.3

Seul le droit néerlandais s'applique à tous les actes que Sendcloud accomplit, y compris les accords qu'elle conclut. L'applicabilité de la Convention de Vienne sur les ventes (CVIM) et/ou d'autres conventions internationales de vente de biens meubles est expressément exclue.

### 16.4

Pour tout litige découlant d'accords conclus entre les parties, le tribunal néerlandais de l'arrondissement judiciaire du Brabant oriental est seul compétent.

### 16.5

Les présentes conditions générales ont été rédigées en anglais et en néerlandais. En cas de divergence entre le texte anglais et le texte néerlandais, le texte néerlandais sera contraignant.

### 16.6

**Sécurité.** Sendcloud utilise des mesures techniques et organisationnelles raisonnables afin de protéger les Services et la Plateforme comme décrit dans la [Politique de sécurité](#).

### 16.7

**Vie privée.** Sendcloud et le Client reconnaissent que concernant les Services, le Client est considéré comme un contrôleur et Sendcloud traite les données personnelles en tant que processeur de données pour le compte du Client. Sendcloud traite les données personnelles conformément à [l'annexe sur la protection des données](#) applicable.