

Conditions Générales d'Utilisation

Article 1 - Conditions Générales d'Utilisation

Veillez lire attentivement ces Conditions Générales d'Utilisation (« Conditions d'Utilisation ») car elles régissent votre (« Votre », « Vous » ou « Vos ») utilisation du site web situé à : www.claisy.com (« Site »), de la plateforme logicielle en tant que service associée (« Plateforme »), et des services de suivi, y compris, mais sans s'y limiter, notre service protection d'expédition, accessibles via le Site. Claisy est le nom commercial de TRCKLY, SASU au capital de 1000€ dont le siège social est situé au 4 Rue du Rendez-Vous 75012 Paris, immatriculé au R.C.S de Paris 927541 201.

Pour rendre ces Conditions d'Utilisation plus faciles à lire, le Site, la Politique Claisy et les autres produits et services disponibles via le Site et la Plateforme, ainsi que le contenu et les matériaux disponibles sur eux (le « Contenu ») sont collectivement appelés les « Services ».

Nous vous prions de bien vouloir prendre connaissance de ces Conditions d'Utilisation avant d'accéder à nos Services ou à notre Contenu. En accédant ou en utilisant les Services, en cliquant sur un bouton ou en effectuant toute autre action pour exprimer votre acceptation de ces Conditions d'Utilisation, ou en finalisant notre processus d'inscription au compte, vous vous engagez à respecter ces Conditions d'Utilisation et toute modification ultérieure qui pourrait être publiée de temps à autre sur le Site. De plus, vous déclarez avoir atteint la majorité légale dans votre juridiction de résidence, être en mesure de conclure un contrat contraignant avec Claisy, et ne pas être légalement empêché d'utiliser les Services en vertu de la législation en vigueur. Les présentes Conditions d'Utilisation englobent les clauses de ce document, ainsi que celles de la Politique de Confidentialité. Ces termes englobent également les clauses (incluant toute exclusion et restriction) de la Politique Claisy. Si vous acceptez ou consentez à ces Conditions d'Utilisation au nom d'une entreprise ou d'une entité juridique, vous affirmez et garantissez que vous avez le pouvoir de lier ladite entreprise ou entité juridique à ces Conditions d'Utilisation. Dans ce contexte, les termes « Vous » et « Votre » engloberont et s'appliqueront à cette entreprise ou entité juridique en plus de vous-même.

Votre usage aux Services ainsi que votre engagement dans certaines activités peuvent être assujettis à des modalités complémentaires (désignées comme les « Conditions Supplémentaires »). Ces dernières seront soit intégrées aux Conditions d'Utilisation, soit soumises à votre approbation lors de votre inscription à un Service additionnel. En cas d'incompatibilité entre les Conditions d'Utilisation et les Conditions Supplémentaires, ces dernières auront priorité concernant ce Service. Les Conditions d'Utilisation ainsi que toute Condition Supplémentaire en vigueur sont désignées sous l'appellation formelle de l'« Accord ». Claisy se réserve le droit de modifier ces Conditions d'Utilisation

à tout moment, sans préavis et à sa seule discrétion. Si une telle action est entreprise, nous vous aviserons en diffusant les Conditions d'Utilisation révisées sur le Site, et/ou nous pourrions également recourir à d'autres moyens de communication. Il est primordial de prendre le temps d'examiner les Conditions d'Utilisation à chaque fois qu'elles sont mises à jour ou lors de l'utilisation des Services. Si vous persistez à utiliser les Services suite à la publication des Conditions d'Utilisation révisées, cela implique que vous consentez aux changements apportés. Si vous refusez de vous conformer aux modifications, vous serez dans l'impossibilité d'accéder aux Services. Étant donné que nos services sont sujets à des évolutions, nous nous réservons le droit de modifier ou de mettre fin à tout ou partie de ces services, à tout moment et sans préavis, selon notre entière discrétion.

Veillez consulter notre Politique de Confidentialité actuelle, qui régit également votre utilisation des Services, pour obtenir des informations et des avis concernant notre collecte et notre utilisation des informations personnelles.

Article 2 - Utilisation des Services et du Contenu

2.1 Les Services

Dans le cadre des Services, Claisy développe et met à votre disposition, en tant que consommateur d'un commerçant qui contracte avec Claisy (un « Commerçant ») pour vous offrir l'opportunité d'ajouter les Services afin d'améliorer votre expérience d'achat en ligne (chaque client final, un « Consommateur »). Pour plus de clarté, la référence à « Consommateur » est considérée comme une référence à « Vous » aux fins des présentes Conditions d'Utilisation. Nos applications logicielles sont construites comme un module complémentaire à la vitrine en ligne existante de votre Commerçant, le cas échéant, offrant des fonctionnalités à valeur ajoutée. Claisy fournit un logiciel qui permet aux Consommateurs de déposer un avis de perte physique ou de dommage de toute cause externe (« Perte ») et de suivre l'emplacement de leurs envois. Lors d'une déclaration pour protéger leurs envois sous la Politique Claisy, les Consommateurs recevront un lien pour déposer de tels avis de Perte et pour suivre ces envois.

2.2 Compte

Afin d'accéder à certaines fonctionnalités des Services, vous pouvez être tenu de créer un compte sur les Services directement via les Services et devenir un Utilisateur Enregistré. Aux fins du présent Accord, vous êtes un « Utilisateur Enregistré » si vous avez enregistré un quelconque Compte. Lors de l'enregistrement d'un Compte pour les Services, vous acceptez de fournir uniquement des informations vraies, exactes, actuelles et complètes vous concernant demandées par le formulaire d'inscription (y compris votre nom et adresse e-mail) (les « Données d'Inscription ») et de mettre à jour promptement les Données d'Inscription par la suite si nécessaire pour les maintenir à jour. Vous déclarez que vous n'êtes pas interdit d'utiliser les Services en vertu de toute loi

applicable et que vous serez responsable de toutes les activités qui se produisent sous votre Compte. Vous acceptez de ne pas représenter faussement votre identité, d'utiliser l'image, la ressemblance ou l'identité d'une autre personne, ou de fournir toute information de profil trompeuse ou mensongère en lien avec la création et l'utilisation de votre Compte. Vous déclarez et garantissez également à notre égard que vous avez le droit de créer votre Compte et de nous fournir les données par le biais de ce compte. Vous ne pouvez pas autoriser un tiers (autre que, le cas échéant, les employés, consultants ou agents du membre de l'entreprise que vous représentez) à accéder ou utiliser nos Services en votre nom. Vous êtes responsable de la confidentialité de votre identifiant utilisateur et de votre mot de passe et êtes entièrement responsable de toutes les activités qui se produisent sous votre identifiant utilisateur ou mot de passe. Vous acceptez de nous informer immédiatement de toute utilisation non autorisée de votre identifiant utilisateur ou mot de passe ou de toute autre violation de la sécurité. Nous pouvons prendre des mesures que nous jugeons raisonnablement nécessaires pour prévenir la fraude et les abus, y compris placer des restrictions sur les comptes utilisateurs ou sur la quantité de contenu qui peut être accédé depuis les Services à un moment donné. Nous ne pouvons pas et ne serons pas responsables de toute perte ou dommage résultant de toute utilisation non autorisée de votre Compte. Vous reconnaissez et acceptez que vous n'avez aucun droit de propriété ou autre intérêt de propriété dans votre Compte et que tous les droits dans et à votre Compte sont détenus par et bénéficient à Claisy.

Article 3 - Restrictions d'Utilisation des Services.

Vous acceptez de ne pas faire ce qui suit :

- Utiliser, afficher, refléter ou encadrer les Services ou tout élément individuel au sein des Services, le nom de Claisy, toute marque de Claisy, logo ou autre information propriétaire, ou la mise en page et la conception de toute page ou formulaire contenu sur une page, sans le consentement écrit exprès de Claisy ;
- Accéder, altérer ou utiliser des zones non publiques des Services, des systèmes informatiques de Claisy ou des systèmes de livraison technique des fournisseurs de Claisy ;
- Tenter de sonder, scanner ou tester la vulnérabilité de tout système ou réseau de Claisy ou de violer toute mesure de sécurité ou d'authentification ;
- Éviter, contourner, supprimer, désactiver, altérer ou autrement contourner toute mesure technologique mise en œuvre par Claisy ou l'un de ses fournisseurs ou tout autre tiers (y compris un autre utilisateur) pour protéger les Services ;
- Tenter d'accéder ou de rechercher les Services ou de télécharger du contenu des Services en utilisant tout moteur, logiciel, outil, agent, dispositif ou mécanisme (y compris les araignées, robots, crawlers, outils de minage de données ou

similaires) autre que les logiciels et/ou agents de recherche fournis par Claisy ou d'autres navigateurs web tiers généralement disponibles ;

- Envoyer toute publicité, matériel promotionnel, e-mail, courrier indésirable, spam, chaîne de lettres ou autre forme de sollicitation non sollicitée ou non autorisée ;
- Utiliser des balises méta ou tout autre texte caché ou métadonnées utilisant une marque, un logo URL ou un nom de produit de Claisy sans le consentement écrit exprès de Claisy ;
- Utiliser les Services, ou toute partie de ceux-ci, à des fins commerciales ou au profit de tout tiers ou de toute manière non autorisée par les présentes Conditions d'Utilisation ;
- Falsifier tout en-tête de paquet TCP/IP ou toute partie des informations d'en-tête dans tout e-mail ou publication de groupe de nouvelles, ou de toute autre manière utiliser les Services pour envoyer des informations d'identification de source altérées, trompeuses ou fausses ;
- Tenter de déchiffrer, décompiler, désassembler ou rétro-ingénier tout logiciel utilisé pour fournir les Services ;
- Interférer avec, ou tenter d'interférer avec, l'accès de tout utilisateur, hôte ou réseau, y compris, sans limitation, envoyer un virus, surcharger, inonder, spammer ou bomber par e-mail les Services ;
- Collecter ou stocker toute information personnellement identifiable des Services provenant d'autres utilisateurs des Services sans leur consentement exprès ;
- Usurper l'identité ou se faire passer pour une affiliation avec toute personne ou entité ;
- Récupérer systématiquement des données de l'un des Services pour créer ou compiler, directement ou indirectement, une collection, compilation, base de données ou répertoire, sauf avec notre consentement écrit exprès ;
- Accéder ou utiliser les Services pour développer, ou faire développer par un tiers, un produit ou service similaire ou concurrent aux Services, y compris, mais sans s'y limiter, tout produit ou service offrant ou rendant disponible une assurance d'expédition à ses clients ;
- Envoyer ou soumettre des fichiers contenant des logiciels malveillants via les Services ou lors de l'accès ou de l'utilisation des Services ;
- Mener des activités posant un risque inacceptable de perte, tel que déterminé par Claisy à sa discrétion ;

- Violier toute loi ou réglementation applicable ; ou
- Encourager ou permettre à toute autre personne de faire l'une des activités interdites ci-dessus.

Claisy n'est pas obligée de surveiller l'accès ou l'utilisation des Services ou de réviser ou éditer tout contenu. Cependant, nous avons le droit de le faire dans le but d'exploiter les Services, d'assurer le respect des présentes Conditions d'Utilisation et de se conformer à la loi applicable ou à d'autres exigences légales. Nous nous réservons le droit, mais ne sommes pas obligés, de supprimer ou de désactiver l'accès à tout contenu, y compris les Données Membres, à tout moment et sans préavis, y compris, mais sans s'y limiter, si nous, à notre seule discrétion, le considérons comme répréhensible ou en violation des présentes Conditions d'Utilisation. Nous avons le droit d'enquêter sur les violations des présentes Conditions d'Utilisation ou sur les comportements affectant les Services. Nous pouvons également consulter et coopérer avec les autorités chargées de l'application de la loi pour poursuivre les utilisateurs qui violent la loi. Claisy se réserve le droit de prendre des mesures légales appropriées, y compris, sans limitation, la recherche de redressement civil, pénal ou injonctif.

Article 4 - Solution Proactive de Tracking

4.1. Claisy propose une solution proactive de tracking qui permet de suivre les colis en temps réel et d'émettre des alertes en cas d'anomalie détectée. Cette solution est intégrée à l'application Claisy et permet de garantir une gestion proactive des anomalies de transport.

4.2. Les alertes émises par la solution de tracking peuvent inclure des notifications en cas de retard, de déviation de l'itinéraire prévu, de dommages détectés, ou de toute autre anomalie susceptible d'affecter la livraison du colis.

4.3. L'Adhérent doit s'assurer que les informations de suivi fournies par le Transporteur sont correctes et à jour. Claisy ne peut être tenu responsable des erreurs ou des omissions dans les informations de suivi fournies par le Transporteur.

4.4. En cas d'anomalie détectée, Claisy s'engage à prendre les mesures nécessaires pour informer l'Adhérent et, le cas échéant, à intervenir auprès du Transporteur pour résoudre le problème.

4.5. La solution proactive de tracking est incluse dans le Service Protection et ne fait pas l'objet de frais supplémentaires pour l'Adhérent.

Article 5 – Définitions

- **Adhérent** : toute personne Professionnel, Expéditeur utilisant le Service

- **Bien** : bien acheté neuf ou d'occasion
- **Bon de Livraison** : document émis par le Transporteur lors de la Livraison ;
- **Bordereau d'Expédition** : document émis par le Transporteur en vue de l'expédition du Colis comportant toutes les informations du Destinataire ;
- **Casse** : toute destruction, détérioration totale ou partielle, extérieurement visible sur le Bien Couvert, nuisant à l'utilisation – conforme aux normes du fabricant - du Bien Couvert et provoquée par un Accident au cours de son transport par un transporteur professionnel ou par la Poste.
- **Colis** : Bien ou ensemble composé de plusieurs Biens, quels qu'en soient le poids, les dimensions et le volume, constituant une charge unitaire identifiable lors de la remise au Transporteur, à l'exception des palettes qui ne sont pas couvertes ;
- **Date d'Enlèvement** : date de prise en charge du Colis ou de la Marchandise par le Transporteur ;
- **Destinataire** : personne mentionnée comme étant destinataire du Colis ou de la Marchandise sur le Bordereau d'Expédition, le Bon de Livraison
- **Exclusion** : liste des Marchandises exclues de par leur nature définie à l'article 8.3. des présentes Conditions Générales ;
- **Expéditeur** : personne mentionnée comme étant l'expéditeur du Colis ou de la Marchandise sur le Bordereau d'Expédition et dans le formulaire complété par l'Adhérent lors de la souscription des Services ;
- **Indemnisation** : montant en numéraire versé à l'Adhérent ayant fait l'objet d'un Litige transport ;
- **Litige** : vol total ou partiel, casse au transport, non livraison impactant le Bien Couvert susceptible de mettre en œuvre la Garantie, au sens du Contrat ;
- **Livraison** : remise physique du Colis ou de la Marchandise à son Destinataire ;
- **Marchandise(s)** : tout bien meuble ne faisant pas l'objet d'une Exclusion ; faisant l'objet d'une vente ou d'une cession ;
- **Oxydation** : toute corrosion par effet chimique des composants du Bien Couvert, et nuisant à l'utilisation et/ou au bon fonctionnement du Bien Couvert.
- **Particuliers** : toute personne physique majeure qui agit à des fins qui n'entrent pas dans le cadre de son activité commerciale, industrielle, artisanale, libérale ou agricole

- **Professionnels** : toute personne physique ou morale, publique ou privée, qui agit à des fins entrant dans le cadre de son activité commerciale, industrielle, artisanale, libérale ou agricole, y compris lorsqu'elle agit au nom ou pour le compte d'un autre professionnel ;
- **Transporteur** : tout transporteur aérien ou terrestre ou La Poste ;
- **Tiers** : toute personne autre que l'Adhérent.
- **Vol** : toute disparition du colis confié au Transporteur

Article 6 - Application des Conditions Générales du Service Protection

Les présentes Conditions Générales ont pour objet de définir le cadre contractuel des relations entre Service Protection et son Bénéficiaire. L'Expéditeur et le Destinataire doivent être deux personnes physiques ou morales distinctes. N'est pas considéré comme deux personnes distinctes une personne physique qui serait représentant légal d'une personne morale. Les présentes Conditions Générales s'appliquent sans restriction ni réserve à tout achat des Services de souscription au Service Protection. L'Adhérent déclare avoir pris connaissance des présentes Conditions Générales et les avoir acceptées en cochant la case prévue à cet effet ainsi que les conditions générales d'utilisation du Site Internet, lors de l'achat du Service.

Article 7 - Territorialité de Service Protection

7.1. L'étendue de la protection du Service Protection

Sont uniquement couverts les pays constituant le point de départ des Marchandises et/ou le lieu de résidence et d'expédition de l'Adhérent

7.2. Les exclusions de Service Protection

Sont explicitement exclus les pays (qu'ils constituent le point de départ des Marchandises ou leur destination) soumis à embargo et tout pays pour lesquels l'application de Service Protection exposerait Service Protection à une sanction, prohibition ou restriction résultant d'une résolution de l'Organisation des Nations Unies, et/ou aux sanctions économiques ou commerciales prévues par les lois ou les règlements édictés par l'Union Européenne, la France, les Etats-Unis d'Amérique ou par tout autre droit national applicable prévoyant de telles mesures.

Article 8 - Biens couverts par le Service Protection

8.1. Service Protection protège tous les Biens, sauf ceux énoncés dans la liste d'exclusions détaillée à l'article 12.3.

8.2. A titre d'exemple les Marchandises suivantes, considérées comme sensibles, sont couvertes par Service Protection :

- les bijoux, perles et pierres précieuses, montres ;
- la maroquinerie ;
- les objets d'art ou de collection, timbres de collection ;
- les objets high-tech (ordinateurs, téléphones, écrans, etc.) ;
- les vêtements, chaussures, accessoires de mode ;
- les articles de sport (comprenant aussi les vélos)

Toutes les marchandises qui ne figurent pas dans la liste d'exclusions seront couvertes par Service Protection. Ces Marchandises confiées à un Transporteur, sont couvertes par Service Protection dès lors que l'Adhérent a respecté les obligations énoncées par l'article 11 ci-après et sous réserve que la valeur totale du Colis soit cohérente à la valeur déclarée à Service Protection.

8.3. LES MARCHANDISES SUIVANTES SONT EXCLUES, DE PAR LEUR NATURE, DU SERVICE PROTECTION :

- **LES ANIMAUX VIVANTS ;**
- **LES MARCHANDISES VOYAGEANT SOUS TEMPÉRATURE DIRIGÉE (POSITIVE OU NÉGATIVE) ;**
- **LES MACHINES DE FABRICATION OU DE PRODUCTION ;**
- **LES MARCHANDISES VOYAGEANT EN VRAC TRANSPORTÉES PAR VOIE MARITIME OU FLUVIALE ;**
- **LES BILLETS DE BANQUE, COUPONS, TITRES, VALEURS, CHÈQUES, ESPÈCES MONNAYÉES, MÉTAUX PRÉCIEUX ;**
- **LES FOURRURES, PEAUX, CUIRS ;**
- **LES MOBILIERS OU OBJETS EN DÉMÉNAGEMENT ;**
- **LES CORPS DE CONTENEURS ;**
- **LES MARCHANDISES ENTRANT DANS LE CADRE D'OPÉRATION DE « TRADING » ET DE NÉGOCE PORTANT SUR DES MATIÈRES PREMIÈRES ;**
- **LES MARCHANDISES CLASSÉES DANGEREUSES PAR LES CONVENTIONS, LOIS OU RÈGLEMENTS EN VIGUEUR ;**
- **LES ARMES ET ARMES À AIR COMPRIMÉ ;**
- **LE TABAC, LES CIGARETTES, L'ALCOOL ;**

- **OBJETS OU OEUVRES D'ART EN VERRE, PORCELAINES, CÉRAMIQUES, FAÏENCES, CRISTAL, MIROIRS, VASES, POTERIES, VAISSELLES, ÉCRANS DE TÉLÉVISIONS OU INFORMATIQUES, CES OBJETS POUVANT NE PLUS ÊTRE CONSIDÉRÉS COMME UNE EXCLUSION SI L'EMBALLAGE DE CES MARCHANDISES EST VALIDÉ PAR SERVICE PROTECTION AVANT LA DATE D'ENLÈVEMENT.**

8.4. Le Service Protection est limité à **100 000 € (cent mille)** par Adhérent et par colis et par jour d'expédition et par transporteur.

8.5. Service Protection couvre également les Marchandises en retour, sous réserve que les Marchandises soient, au moment du retour, saines, marchandes et convenablement emballées conformément aux exigences énoncées ci-après et que les Marchandises aient donné lieu à Service Protection pour le voyage aller.

8.6. Les livraisons en TSA, Cedex, Boîte Postale, CS, Libre Réponse et Poste Restante ne sont pas couvertes.

8.7. Elle ne couvre pas les préjudices consécutifs à un retard et les préjudices indirects (tels que perte de marché, de bénéfice, privation de jouissance ...).

Article 9 - Durée du Service Protection et de sa Mise En Jeu

9.1. Pour les Colis confiées à un Transporteur, Service Protection prend effet au moment où les Biens Couverts, conditionnés conformément aux exigences énoncées, sont remis au transporteur et prend fin au moment de la Livraison contre décharge des Marchandises au Destinataire ou en tout état de cause à l'expiration d'un délai de 15 (quinze) jours calendaires à compter de la Date d'Enlèvement, quel que soit le mode de transport.

9.2. Pour les Biens retournés dans le cadre de la loi en vigueur dans le pays ou conformément aux conditions générales de vente de l'expéditeur professionnel, Service Protection ne prendra effet que :

- Dans le cadre d'un Colis ayant été couvert lors de l'expédition du Bien par le professionnel auprès de Service Protection ;
- Dans le cadre du respect des conditions générales de vente de retour du professionnel ayant vendu le Bien ;
- Et prendra fin à l'expiration d'un délai de 15 (quinze) jours calendaires à compter de la Date d'Enlèvement initiale, quel que soit le mode de transport.

Article 10 - Risques couverts par Service Protection

10.1. Sont couverts par Service Protection les risques de vol (total ou partiel) et la casse des Biens, ayant lieu pendant le Transport, à l'exclusion des risques énoncés ci-après.

10.2. LA PROTECTION NE COUVRE PAS :

- **LA ROUILLE ET/OU LES OXYDATIONS SUR LES MARCHANDISES TRANSPORTÉES À NU ;**
- **LE BRIS FONCTIONNEL DES MARCHANDISES ET LES DÉRÈGLEMENTS OU DÉRANGEMENTS DE TOUTES MARCHANDISES COMPORTANT UN OU PLUSIEURS DISPOSITIFS MÉCANIQUES, ÉLECTROMÉCANIQUE(S) OU ÉLECTRONIQUE(S) NON CONSÉCUTIF À UN ÉVÉNEMENT NETTEMENT CARACTÉRISÉ DE TRANSPORT ;**
- **LA DÉPRÉCIATION ;**
- **LES PERTES DE DONNÉES ENREGISTRÉES SUR DES SUPPORTS MAGNÉTIQUES ;**
- **LES RAYURES, ÉRAFLURES, DÉFORMATION, ET TOUT AUTRE DOMMAGE ESTHÉTIQUE ET LES DEFATS DE PLASTURGIE ;**
- **LES DOMMAGES DUS À L'UTILISATION (MARCHANDISES USAGÉES) ;**
- **LES PANNES DU BIEN COUVERT ;**
- **LES MANQUANTS OU DOMMAGES SUR DES COLIS AYANT ÉTÉ RÉCEPTIONNÉS SANS SIGNATURE OU AYANT ÉTÉ RÉCEPTIONNÉ AVEC SIGNATURE NON CONFORME ;**
- **LES RISQUES DE CONTAMINATION RADIOACTIVE, D'ARMES CHIMIQUES, BIOLOGIQUES, BIOCHIMIQUES ET ÉLECTROMAGNÉTIQUES ;**
- **LES RISQUES NUCLÉAIRES ;**
- **LES RISQUES CYBERNÉTIQUES ;**
- **LES OBJETS DÉJÀ CASSÉS, ENDOMMAGÉS OU FRAGILISÉS (SAUF ACCORD ÉCRIT DE CLAISY)**
- **LES PACKAGINGS (YC. BORDEREAU DE LIVRAISON) PUISSANT INDIQUER LA CATEGORIE DES BIENS CONTENUS OU UN SIGNE DE VALEUR**
- **PAS LES DECLARATIONS DE COUVERTURES A PLUS DE 24 HEURES APRES LA PRISE EN CHARGE PAR LE TRANSPORTEUR A L'EXCEPTION DES LIVRAISONS EN MOINS DE 24 HEURES QUI DEVRONT ETRE DECLAREES AVANT LA PRISE EN CHARGE PAR LE TRANSPORTEUR**

10.3. LES CAUSES EXCEPTIONNELLES SUIVANTES SONT EXCLUES DE LA COUVERTURE DE SERVICE PROTECTION :

- **CONFISCATION, MISE SOUS SÉQUESTRE, RÉQUISITION, VIOLATION DE BLOCUS, CONTREBANDE, SAISIE CONSERVATOIRE, SAISIE-EXÉCUTION OU AUTRES SAISIES, SERVICE PROTECTION DEMEURANT ÉGALEMENT ÉTRANGER À LA CAUTION QUI POURRAIT ÊTRE FOURNIE POUR LIBÉRER DE CES SAISIES LES FACULTÉS COUVERTES ;**
- **FAUTES INTENTIONNELLES OU INEXCUSABLES DE L'ADHERENT ET DE TOUS AUTRES BÉNÉFICIAIRES DE LA PROTECTION, DE LEURS PRÉPOSÉS, REPRÉSENTANTS OU AYANTS DROIT VICE PROPRE DES FACULTÉS COUVERTES ;**
- **VERS ET VERMINES SAUF S'IL S'AGIT D'UNE CONTAMINATION SURVENUE PENDANT LE VOYAGE COUVERT ;**
- **INFLUENCE DE LA TEMPÉRATURE ATMOSPHÉRIQUE ;**
- **FREINTE DE ROUTE EN USAGE ;**
- **ABSENCE, INSUFFISANCE OU INADAPTATION DE LA PRÉPARATION, DE L'EMBALLAGE OU DU CONDITIONNEMENT DE LA MARCHANDISE ;**
- **LES FAITS DE GUERRE OU DE GUERRE CIVILE ET LES EVENEMENTS ANALOGUES, LES EMEUTES, LES TROUBLES INTERIEURS, LES ACTES DE VIOLENCE POUR DES MOTIFS POLITIQUES, LES ATTENTATS OU LES ACTES TERRORISTES, LES GREVES, LES LOCK-OUT ET LES CONFLITS SOCIAUX, LES EXPROPRIATIONS OU LES INTERVENTIONS ASSIMILABLES A UNE EXPROPRIATION, LES SAISIES, LES RETRAITS, LES DECRETS OU LES DIVERSES INTERVENTIONS D'UNE AUTORITE SUPERIEURE AINSI QUE LES DOMMAGES DECOULANT DE CATASTROPHES NATURELLES OU DE L'ENERGIE NUCLEAIRE ;**
- **SONT TOUJOURS EXCLUS DU BENEFICE DE LA GARANTIE TOUT ADHERENT FIGURANT SUR TOUTE BASE DE DONNEES OFFICIELLE, GOUVERNEMENTALE OU POLICIERE DE PERSONNES AVEREES OU PRESUMEEES TERRORISTES, TOUT ADHERENT MEMBRE D'ORGANISATION TERRORISTE, TRAFIQUANT DE STUPEFIANTS, IMPLIQUE EN TANT QUE FOURNISSEUR DANS LE COMMERCE ILLEGAL D'ARMES NUCLEAIRES, CHIMIQUES OU BIOLOGIQUES.**
- **EMBARGO, CAPTURES, PRISES, ARRÊTS, SAISIES, CONTRAINTES, MOLESTATIONS OU DÉTENTIONS PAR TOUS GOUVERNEMENTS OU AUTORITÉS QUELCONQUES ;**
- **ÉMEUTES, MOUVEMENTS POPULAIRES, GRÈVES, LOCK-OUT ET AUTRES FAITES ANALOGUES ;**

- **PIRATERIE AYANT UN CARACTÈRE POLITIQUE OU SE RATTACHANT À LA GUERRE.**
- **LES EPIDEMIES ET PANDEMIES**

10.4. LE SERVICE PROTECTION NE SERA TENU À AUCUNE GARANTIE, NE FOURNIRA AUCUNE PRESTATION ET NE SERA OBLIGÉ DE PAYER AUCUNE SOMME AU TITRE DU PRÉSENT CONTRAT DÈS LORS QUE LA MISE EN ŒUVRE D'UNE TELLE GARANTIE, LA FOURNITURE D'UNE TELLE PRESTATION OU UN TEL PAIEMENT L'EXPOSERAIT À UNE SANCTION, PROHIBITION OU RESTRICTION RÉSULTANT D'UNE RÉOLUTION DE L'ORGANISATION DES NATIONS UNIES, ET/OU AUX SANCTIONS ÉCONOMIQUES OU COMMERCIALES PRÉVUES PAR LES LOIS OU RÈGLEMENTS ÉDICTÉES PAR L'UNION EUROPÉENNE, LA FRANCE, LES ÉTATS-UNIS D'AMÉRIQUE OU PAR TOUT AUTRE DROIT NATIONAL APPLICABLE PRÉVOYANT DE TELLES MESURES (ÉMEUTES, MOUVEMENTS POPULAIRES, GRÈVES, LOCK-OUT, ÉVÉNEMENT NATUREL ENTRAÎNANT LA DESTRUCTION TOTALE OU PARTIELLE DES LOCAUX STOCKANT LES BIENS DU TRANSPORTEUR ET AUTRES FAITS ANALOGUES).

Article 11 - Obligations de l'Adhérent

Le Service de Protection ne produira pas d'effet si l'Adhérent ne respecte pas toutes les exigences cumulatives suivantes :

11.1. Exigences relatives au conditionnement des Biens

11.1.1. Exigences applicables lorsque les Marchandises sont remises à un Transporteur

- Les Marchandises doivent être expédiées dans des contenants ne permettant pas d'en déceler le contenu par palpation. Le bordereau d'expédition doit être placé sur une surface rigide, sur l'extérieur du colis
- Les Marchandises doivent être expédiées dans un double emballage neuf et résistant. (A titre de précision, par double emballage il est entendu que (1) la Marchandise doit être emballée dans un premier contenant tels qu'un carton, boîte, papier bulle, enveloppe cartonnée ; (2) Ce premier emballage doit ensuite être placé dans un second emballage plus grand et rigide tel qu'un second carton)
- Il ne doit figurer aucune mention de valeur ni indication pouvant indiquer la nature de la Marchandise sur l'extérieur du Colis. A titre d'exemple le nom ou la description de la Marchandise, le nom d'une société, la mention d'un site internet ou d'une autre entité suggérant la nature du Bien, sans que cette liste ne soit limitative. Étant précisé que la déclaration de douane n'est pas considérée comme une indication de valeur, celle-ci devant être placée en dessous du Bordereau d'Expédition

11.1.2. Règle spéciale concernant les emballages non résistants

Lorsque les emballages souples sont utilisés dans la chaîne logistique de l'Adhérent, telles que les enveloppes à bulles ou les enveloppes fines en carton, seront couverts par le Service Protection jusqu'à un montant maximal fixé par Colis, sous réserve d'un accord écrit préalable de la part de Claisy.

Dans le cas d'un envoi exceptionnel dans un emballage non rigide, l'Adhérent devra prendre des photographies et/ou des vidéos de l'emballage de la Marchandise et les fournir à Claisy sur demande en cas d'ouverture d'un litige.

11.1.3. Règles spéciales relatives aux dommages

En cas de réception d'un Colis endommagé, le Destinataire ou toute autre personne habilitée à réceptionner le Colis est tenu de mentionner de manière précise et détaillée les dommages constatés, tels que la casse ou l'absence d'un objet, sur le Bon de Livraison du Transporteur. Cette liste n'est pas exhaustive. En outre, le Destinataire ou toute autre personne réceptionnant le Colis doit prendre des photographies du Colis, du Bordereau d'expédition, de l'intérieur du Colis et de la marchandise.

Le Destinataire ou toute autre personne réceptionnant le Colis qui aurait signé le Bon de Livraison sans émettre de réserves auprès du représentant du Transporteur responsable de la livraison du Bien ou du Colis endommagé, est réputé avoir accepté le Bien dans l'état où il se trouve et renonce ainsi à toute réclamation ultérieure.

11.2. Exigences relatives aux modalités de Livraison des Biens

Les Marchandises ou Colis dont le montant suivi et protégé par le service protection, excède 1 000€ (Mille euros), doivent impérativement être expédiés en mode de livraison "remise contre signature". Dans le cas où les Marchandises ou Colis dépassant ce montant seraient expédiés sans signature obligatoire, Claisy se réserve le droit de ne pas appliquer le Service de Protection.

Le Bordereau d'Expédition doit être solidement attaché au Colis et comporter toutes les informations nécessaires concernant le Destinataire, à savoir : nom, prénom, adresse complète (rue et numéro de rue, code postal, ville, pays de destination) et numéro de téléphone.

Si le Destinataire ou l'Expéditeur convenait avec le Transporteur de livrer le Colis sans signature, en son absence, en le confiant à un tiers, en le déposant dans sa boîte aux lettres ou dans un lieu quelconque, le Colis ne sera plus couvert par le Service Protection.

11.3. Exigences relatives à la valeur déclarée du Colis

L'Adhérent doit déclarer la valeur du ou des Bien(s) figurant dans le Colis au moment de la souscription du Service de Protection. Cette valeur devant être établie en cas de

Sinistre par les modes de preuves suivants uniquement : une facture du ou des Bien(s) datant de moins de 2 (deux) mois à compter de la Date d'Enlèvement.

11.4. Exigences relatives à la livraison d'un colis suite à une indemnisation

Dans l'éventualité où un Colis protégé est livré avec retard et qu'une indemnisation pour vol total de ce dernier a été versée, il est stipulé que la propriété du Colis est transférée à Claisy. Par conséquent, Claisy se réserve le droit d'entreprendre des démarches auprès de son Adhérent pour récupérer la Marchandise ou de se faire rembourser le montant de l'indemnisation en l'incluant dans la facture suivante de l'Adhérent.

Article 12 - Valeur d'Indemnisation des Services

12.1. La valeur de la ou des Marchandise(s) servant de base à l'indemnisation des sinistres est égale à 100% de la valeur déclarée à Claisy lors de la souscription aux présentes Conditions Générales et du préjudice subi par l'Adhérent. La valeur de la ou des Marchandise(s) protégée doit être corroborée par les modes de preuves admissibles stipulées à l'article 11.3. des présentes Conditions Générales.

12.2. Le montant total indemnisé ne peut en aucun cas dépasser la valeur de la ou des Marchandise(s) protégée(s) par le Service Protection. En cas de Sinistre, dans l'hypothèse où l'Adhérent recevrait une compensation ou indemnisation de la part du Transporteur, celle-ci sera déduite de l'Indemnisation de Claisy. Ainsi, l'Adhérent ne pourra pas engendrer un profit c'est-à-dire percevoir de la part du Transporteur et de Claisy plus que le montant de la valeur de la ou des Marchandise(s) couvertes par le Service Protection en cumulant une indemnité ou compensation reçue du Transporteur et l'Indemnisation Claisy. Lorsque l'Adhérent est assujetti à la TVA, la valeur d'indemnisation se fera sur le montant HT.

Article 13 – Mise en Jeu du Service Protection

13.1. En cas de Sinistre, dès réception du Colis, l'Adhérent doit :

- prendre toutes mesures conservatoires de nature à protéger les Marchandises protégées et limiter les dommages ;
- conserver tous droits et recours contre les Transporteurs et/ou tout tiers présumé responsable ;
- en cas de dommages :
 - rédiger des réserves claires, précises et significatives sur le Bon de Livraison tel que prévu par l'article 11.1.3. des présentes Conditions Générales ;
 - prendre une photo du Colis reçu endommagé ou dont la ou les Marchandise(s) seraient manquantes ;

- conserver l'ensemble des emballages ;
- en cas de vol, déposer plainte auprès des services de police compétents.

13.2. L'Adhérent devra être en mesure de communiquer dans les meilleurs délais à savoir 14 (quatorze) jours au maximum à partir de la Date d'Enlèvement ou 3 jours à partir de la date de Livraison, les documents suivants à Claisy, sans montage photo, retouche ou modification :

- copie de la pièce d'identité et/ou extrait Kbis de la société ou numéro d'identification unique en équivalent à l'étranger ;
- justificatif de la valeur protégée de la ou des Marchandise(s) tel que prévu par l'article 11.3. des présentes Conditions Générales avec la preuve de paiement (reçu de carte bleue ou copie de virement bancaire) établissant la transaction ;
- la photo du Colis reçu endommagé ou dont la ou les Marchandise(s) seraient manquantes ;
- en cas de vol : copie du procès-verbal de dépôt de plainte auprès des services de police compétents ;
- en cas de dommage(s) : un devis de frais de remise en état de la ou des Marchandise(s) par un professionnel compétent pour remettre en état la ou les Marchandise(s) qui sera préalablement étudié par Claisy. Claisy se réservera le droit d'émettre son accord sur le devis puis le cas échéant, une facture réglée des frais de remise en état de la ou des Marchandise(s) par un professionnel compétent pour remettre en état la ou les Marchandise(s) ;

Il est toutefois précisé que cette liste est non exhaustive et que Claisy se réserve le droit d'ouvrir une enquête et de demander à l'Adhérent tous autres éléments, documents, pièces, jugés utiles.

13.3. En cas de Sinistre, l'adhérent devra impérativement informer Claisy sans délai, et en tout état de cause dans un délai maximum de 3 jours à partir de la date de Livraison initialement prévue, tout Sinistre dont il a connaissance en adressant une réclamation via le formulaire proposé sur le Site Internet.

13.4. Dans l'hypothèse où l'Adhérent a été indemnisé par le Service Protection suite à la non-livraison d'un ou plusieurs Colis, et que le Bien ou le Colis sont retrouvés, il devra prendre par écrit l'engagement de reprendre le Bien ou le ou les Colis retrouvés et rembourser à Claisy la valeur déclarée correspondante, sous déduction, s'il y a lieu, des pertes et dommages couverts par le Service Protection.

Article 14 - Tarif et conditions de paiement et remboursement

14.1. Le prix Hors Taxe du Service Claisy proposé par TRCKLY est calculé sur la base de la valeur du colis TTC, et de la localisation de l'Adhérent. Le tarif est affiché sur la page d'ajout de colis ou sur la page Mes Colis. L'Adhérent peut annuler la protection pour chaque colis durant 24 heures (sous réserve de l'article 10.2).

14.2. Le prix est payable mensuellement, dans les 8 jours suivant l'émission de la facture par TRCKLY

14.3. Le non-paiement d'une facture n'ouvre pas les droits à l'indemnisation desdits colis dont le paiement du Service Protection n'a pas été honoré.