

CONDITIONS GENERALES DE VENTE DE VIGNOBLEXPOR

1. DEFINITIONS	3
2. OBJET	4
3. CHAMPS D'APPLICATION, ACCEPTATION, ENTREE EN VIGUEUR ET MODIFICATION	4
3.1. CHAMPS D'APPLICATION	4
3.2. ACCEPTATION / ENTREE EN VIGUEUR	4
3.3. MODIFICATION	5
4. ACCES AU SITE	5
5. COMPTE ET UTILISATION DU SITE	5
5.1. COMPTE	5
5.2. UTILISATION DU SITE	6
6. COMMANDE	6
6.1. PASSATION	6
6.2. VALIDATION	7
6.3. CONFORMITE	7
7. MODIFICATION, ANNULATION ET RETRACTATION DE COMMANDE DU FAIT DU CLIENT – SUSPENSION DU FAIT DE VIGNOBLEXPOR	8
8. EMBALLAGE	8
9. RAMASSAGE ET LIVRAISON	9
9.1. RAMASSAGE	9
9.2. LIVRAISON	9
10. MARCHANDISES PROHIBEES	10
11. PRIX, MODES DE PAIEMENT ET FRAIS SUPPLEMENTAIRES	11

11.1.	PRIX	11
11.2.	MODE DE PAIEMENT	11
11.3.	FRAIS SUPPLEMENTAIRES	12
12.	OBLIGATIONS DE VIGNOBLEXPOR	13
12.1.	DEVOIR DE CONSEIL	13
13.	RECLAMATION	14
13.1.	PROCEDURE DE RECLAMATION	14
13.3.	RECLAMATION POUR PERTE TOTALE	14
13.4.	AUTRES RECLAMATIONS	15
13.5.	EXCLUSIONS DE RECLAMATIONS	15
14.	ASSURANCES	15
15.	RESPONSABILITE	16
16.	TRAITEMENT DES DONNEES A CARACTERE PERSONNEL	17
17.	DROIT APPLICABLE - MEDIATION	17

1. DEFINITIONS

Dans les présentes conditions générales, et sauf mention contraire expresse, les mots débutant par une majuscule revêtent le sens attribué ci-après, étant précisé que les mots employés au pluriel incluront le singulier, et inversement :

« **API** » désigne toute méthode permettant d'organiser des échanges de données entre des services de sites internet différents, étant précisé qu'une API est un ensemble d'URL permettant de recevoir et d'envoyer des données.

« **Client** » désigne toute personne, physique ou morale, ayant souscrit aux Services à des fins personnelles ou professionnelles.

« **Envoi** » désigne l'élément contenant une Marchandise ou un ensemble de Marchandises, quel qu'en soit le poids, les dimensions et le volume, remis par l'Expéditeur à VIGNOBLEEXPORT ou, le cas échéant, au Transporteur, constituant une charge unitaire identifiable conforme aux exigences de l'article 8 des Conditions Générales lors de ladite remise.

« **Commande** » désigne toute transaction à distance permettant à un Client de commander un ou plusieurs Services depuis le Site.

« **Compte** » désigne le compte, créé et utilisé sur le Site par chaque Client, à des fins personnelles ou professionnelles, et nécessaire pour chaque passation de Commande.

« **Conditions Générales** » désigne les présentes conditions générales de vente.

« **Conditions Spécifiques des Transporteurs** » désigne les conditions générales du ou des Transporteur(s) concerné(s) par une Commande et, de manière générale, les conditions générales de chacun des Transporteurs proposés sur le Site.

« **Destinataire** » désigne toute personne physique ou morale désignée par le Client et qui est amenée à recevoir l'Envoi de la part de VIGNOBLEEXPORT ou d'un Transporteur le cas échéant.

« **Expéditeur** » désigne toute personne physique ou morale remettant un Envoi à VIGNOBLEEXPORT ou, le cas échéant, au Transporteur, étant précisé que le Client et l'Expéditeur peuvent être une seule et même personne ou deux personnes distinctes.

« **Frais Supplémentaires** » désigne tout coût additionnel au montant des Services susceptible de découler, sans que cette liste soit exhaustive, de l'entreposage, de la réexpédition ou du retour de colis, des droits de douane et taxes pour les envois à destination de l'international, des déclarations erronées ou incomplètes faites par le Client ou l'Expéditeur concernant les caractéristiques du colis (poids, taille, nombre...) et l'adresse du Destinataire, du rejet de prélèvement SEPA, de frais, ou autres coûts liés à la réglementation ou à la législation du pays de livraison.

« **Livraison** » désigne la remise physique de l'Envoi au Destinataire ou à son représentant ou, le cas échéant, le dépôt de l'Envoi en point-relais/bureau de poste.

« **Marchandise** » désigne tout bien meuble, transporté au sein d'un Envoi, faisant l'objet du Service.

« **Service** » désigne le service de transport d'Envois proposé par VIGNOBLEEXPORT aux Clients depuis le Site ainsi que les Services Supplémentaires.

« **Services Supplémentaires** » désigne tous services complémentaires s'ajoutant aux

Services dont notamment l'assurance proposée par VIGNOBLEXPORTE aux Clients depuis le Site.

« **Site** » désigne l'extranet de VIGNOBLEXPORTE, accessible à l'adresse <https://extranet.vignoblexport.com/>, sur lequel le Client pourra Commander des Services par voie électronique.

« **Transporteur** » désigne toute société tierce spécialisée dans le transport de marchandises, proposée par VIGNOBLEXPORTE et intervenant dans le cadre d'une Commande, suite ou non au choix du Client.

2. OBJET

Les Conditions Générales ont pour objet de définir les conditions dans lesquelles VIGNOBLEXPORTE fournit aux Clients, en son nom et pour leur compte, les Services dans le cadre d'une ou plusieurs Commandes.

3. CHAMPS D'APPLICATION, ACCEPTATION, ENTREE EN VIGUEUR ET MODIFICATION

3.1. CHAMPS D'APPLICATION

3.1.1. Les Conditions Générales ont pour objet de définir les conditions en application desquelles VIGNOBLEXPORTE, société par actions simplifiée au capital de 100 000 euros, immatriculée au RCS d'Orléans sous le numéro 529 261 257, dont le siège social est situé 69B rue du Colombier, 45000 Orléans (France), fournit les Services aux Clients suite à toute Commande.

3.1.2. VIGNOBLEXPORTE est enregistrée au registre des commissionnaires de transport du Loiret sous le numéro 52926125700032

3.1.3. Les Conditions Générales sont ainsi conclues entre VIGNOBLEXPORTE et le Client.

3.2. ACCEPTATION / ENTREE EN VIGUEUR

3.2.1. Avant de passer une Commande, le Client :

- a) déclare accepter expressément et sans réserve, en cochant la case prévue à cet effet, l'intégralité des termes (i) des Conditions Générales et (ii) des Conditions Spécifiques des Transporteurs, propres à chacun des Services fournis par leurs soins.

Il est en outre précisé qu'en dehors des liens hypertextes renvoyant aux Conditions Spécifiques des Transporteurs, qui ne s'appliqueront (i) qu'aux prestations effectivement fournies par un Transporteur dans le cadre d'un Service **ET** (ii) lorsqu'il y est fait expressément référence dans les Conditions Générales, tous contenus disponibles sur le Site, auxquels les liens hypertextes renvoient font partie intégrante des Conditions Générales et sont opposables au Client.

- b) s'engage à se conformer à l'intégralité des termes des Conditions Générales et des Conditions Spécifiques des Transporteurs pendant toute la durée de l'utilisation des Services.
- c) s'engage également à respecter la réglementation applicable aux Services.

- d) déclare avoir pris connaissance et accepter dans leur intégralité les conditions Générales d'Utilisation du Site disponibles sur le Site au lien hypertexte suivant : <https://www.vignoblexport.com/legal-mentions/>
- e) déclare avoir pris connaissance des conditions générales d'utilisation de l'API en vigueur disponibles sur le Site au lien hypertexte suivant : <https://www.vignoblexport.com/legal-mentions/>

3.2.2. Toutes éventuelles conditions générales d'achat du Client et/ou tout autre document relatif à tout ou partie de l'objet des Services ne sont pas applicables à la fourniture des Services par VIGNOBLEEXPORT.

3.2.3. Les Conditions Générales sont, sauf stipulations contraires ci-après, soumises aux dispositions des articles 1125 et suivants du Code civil, lesquelles viennent régir les contrats sous forme électronique.

3.3. MODIFICATION

3.3.1. VIGNOBLEEXPORT se réserve le droit de modifier les Conditions Générales et/ou le contenu de ses offres à tout moment. Les nouvelles Conditions Générales s'appliquant automatiquement à toute nouvelle Commande, VIGNOBLEEXPORT invite le Client à prendre connaissance des Conditions Générales préalablement à chacune de ses Commandes.

3.3.2. Toute Commande préalablement acceptée demeure soumise aux Conditions Générales en vigueur au jour de la passation de la Commande par le Client.

4. ACCES AU SITE

4.1. Seuls les Clients (i) capables juridiquement de contracter et (ii) âgés d'au moins 18 ans, peuvent utiliser le Site conformément aux Conditions Générales et y passer des Commandes.

4.2. VIGNOBLEEXPORT se réserve le droit de refuser/stopper sans préavis l'accès au Site à tout Client qui ne respecterait pas tout ou partie des Conditions Générales. VIGNOBLEEXPORT ne pourra aucunement voir sa responsabilité engagée dans de telles hypothèses.

5. COMPTE ET UTILISATION DU SITE

5.1. COMPTE

5.1.1. Un Compte est propre à chaque Client et peut être créé, à tout moment, à des fins personnelles ou professionnelles, en cliquant sur l'onglet « Créer un compte ». Aucune Commande ne pourra être effectuée sans que le Client n'ait créé son Compte.

5.1.2. Pour créer son Compte, le Client doit :

- bénéficier de sa pleine capacité juridique ;
- renseigner son adresse email comme identifiant et définir un mot de passe ;
- saisir ses nom, prénom, adresse et numéro de téléphone et, le cas échéant, sa dénomination sociale ;
- fournir, le cas échéant, les informations relatives à son activité telles que demandées par VIGNOBLEEXPORT.

5.1.3. Le Client garantit que ses informations personnelles et/ou professionnelles, selon le cas,

sont exactes, sincères et à jour, tant lors de la création du Compte que tout au long de son utilisation. A ce titre, le Client a la possibilité à tout moment de modifier ses informations personnelles et les paramètres de son Compte en se connectant audit Compte.

5.1.4. Tout Client s'engage à notifier immédiatement à VIGNOBLEXPORt toute modification affectant ses informations, via le moyen de son choix.

5.1.5. Ces données seront traitées conformément à la politique de confidentialité de VIGNOBLEXPORt disponible au lien suivant : <https://www.vignoblexport.com/legal-mentions/>

5.1.6. Le Client est seul responsable de l'utilisation de son Compte et VIGNOBLEXPORt ne pourra être tenue responsable de la perte des identifiants et mot de passe du Client ainsi que de toute utilisation du Compte par un tiers.

5.1.7. Le Client s'engage à informer immédiatement VIGNOBLEXPORt en cas d'utilisation ou de soupçon d'utilisation de son Compte par un tiers sans son autorisation.

5.2. UTILISATION DU SITE

5.2.1. Le Client est seul responsable de toute utilisation du Site faite tant en son nom, que par / pour le compte de tiers y compris de mineurs.

5.2.2. Le Client s'engage également et notamment, dans le cadre de l'utilisation du Site, à :

- respecter la vie privée d'autrui ;
- respecter les droits de propriété intellectuelle des tiers ;
- s'abstenir de mettre en ligne des messages, informations ou données illicites ;
- ne pas usurper l'identité de tiers, y compris d'autres Clients du Site en utilisant leur mot de passe ou par tout autre moyen ;
- ne pas entraver ou perturber le fonctionnement du Site de quelque manière que ce soit et ne pas porter atteinte à son intégrité ;
- ne pas collecter de données concernant les autres Clients du Site ou d'harcéler ces Clients (notamment pas l'envoi d'emails non sollicités) ;
- ne pas utiliser le Site de manière frauduleuse ou de façon à porter préjudice à des tiers ;
- ne pas utiliser de propos déplacés, irrespectueux ou injurieux (i) dans le cadre de ses échanges avec les équipes du Site, de quelque nature qu'ils soient (ii) dans les avis/commentaires laissés sur tous sites internet au sujet du Site, des services ou des équipes de VIGNOBLEXPORt.

6. COMMANDE

6.1. PASSATION

6.1.1. Pour bénéficier des Services et notamment passer Commande, le Client doit fournir à VIGNOBLEXPORt tous les renseignements nécessaires à (i) son identification, (ii) celle du Destinataire et (iii) la facturation des Services.

6.1.2. Une Commande ne pourra être validée qu'une fois les étapes suivantes dûment effectuées :

- a) Fournir des informations relatives :
 - au colis et à la Marchandise, notamment quantité, poids, dimensions (longueur, largeur, hauteur), valeur exacte et nature de la Marchandise ;
 - et

- aux critères de transport (coordonnées complètes de l'Expéditeur et du Destinataire, date et, si nécessaire, heures de ramassage et de Livraison de l'Envoi),
- b) Sélection par le Client des Services parmi les offres conseillées par VIGNOBLEEXPORT en fonction notamment des avantages et des inconvénients de chaque offre au regard du colis, de la Marchandise et des informations communiquées par le Client ;
- c) Vérification des informations lors de l'affichage du récapitulatif de la Commande (détail de la Commande, prix total, informations nécessaires à la bonne réalisation du Service [envoi, suivi de l'Envoi et paiement de la Commande]) et correction le cas échéant. Il est précisé que le Client est seul responsable des informations qu'il communique à VIGNOBLEEXPORT et que les Services ne pourront être fournis conformément aux présentes et aux tarifs convenus qu'à condition que les informations communiquées soient à jour et complètes. Par conséquent, VIGNOBLEEXPORT invite le Client à vérifier précisément l'exactitude des informations communiquées avant validation de sa Commande.
- d) Si cela n'a pas été fait lors de la création du Compte, acceptation des Conditions Générales et les Conditions Spécifiques du Transporteur concerné.

6.2. VALIDATION

6.2.1. Conformément aux dispositions du Code Civil relatives à la conclusion des contrats en ligne, la Commande sera réputée validée lorsque le Client aura (i) visualisé le détail de sa Commande et en particulier son prix total, (ii) corrigé les éventuelles erreurs et (iii) confirmé sa Commande en cliquant sur le bouton à cet effet.

6.2.2. Une fois la Commande validée, le Client : (i) recevra par email une confirmation de sa Commande et des consignes d'envoi et (ii) devra télécharger, depuis son Compte, un bordereau d'expédition dans un format numérique permettant une impression de l'étiquette sur un support papier conforme à la version numérique. Le Client devra coller ce bordereau sur le colis, étant précisé que le Client répond de toutes les conséquences d'une absence, d'une insuffisance ou d'une défectuosité de l'apposition du bordereau et de l'étiquetage.

6.2.3. Les bordereaux d'expédition ont une durée de validité de 30 jours calendaires à compter de validation de la Commande. Au-delà de ce délai, les bordereaux d'expédition seront considérés comme périmés et ne permettront plus l'affranchissement pour l'acheminement d'un Envoi. Ces bordereaux d'expéditions périmés ne pourront pas faire l'objet de remboursement. L'utilisation de ces bordereaux périmés n'est pas permise et sera considérée comme abusive, VIGNOBLEEXPORT se réserve le droit de re-facturer cette utilisation abusive sans remise ou de mettre fin à l'exécution de cette Commande, sans remboursement.

6.3. CONFORMITE

6.3.1. Le Client a l'obligation de s'assurer que sa Commande, l'Envoi et la Marchandise transportée sont adaptés et conformes (i) aux Conditions Générales, (ii) aux Conditions Spécifiques du Transporteur concerné et (iii) à la réglementation applicable. Il relève notamment de la responsabilité exclusive du Client de s'assurer que la Marchandise transportée est autorisée et non dangereuse. Le Client reconnaît et accepte, à cet égard, que sa responsabilité civile et/ou pénale pourra être engagée en raison de tout dommage causé par son Envoi et/ou sa Marchandise.

6.3.2. Dans l'éventualité où le Client fournirait des informations erronées ou incomplètes lors

de la Commande, VIGNOBLEXPOR ou, le cas échéant, le Transporteur, pourra (i) refuser de procéder au ramassage et/ou à la Livraison de l'Envoi et/ou (ii) être contraint de facturer des Frais Supplémentaires au Client conformément à l'article 11.3 des Conditions Générales.

7. MODIFICATION, ANNULATION ET RETRACTATION DE COMMANDE DU FAIT DU CLIENT – SUSPENSION DU FAIT DE VIGNOBLEXPOR

7.1. MODIFICATION, ANNULATION ET RETRACTATION DE COMMANDE DU FAIT DU CLIENT

7.1.1. Toute demande d'annulation ou de modification de Commande par ou du fait du Client doit (i) être effectuée par écrit ou par l'intermédiaire du bouton « Annuler » accessible depuis l'onglet « Mes expéditions » du Compte du Client et (ii) être préalablement soumise à l'autorisation de VIGNOBLEXPOR.

7.1.2. Il ne sera, en tout état de cause, pas accepté d'annulation ou de modification de Commande si celle-ci est déjà enlevée par le transporteur.

7.2. SUSPENSION DE LA COMMANDE DU FAIT DE VIGNOBLEXPOR

7.2.1. Sans préjudice de tout autre droit que VIGNOBLEXPOR pourrait avoir, VIGNOBLEXPOR aura la faculté de suspendre l'exécution de tous les Services (et notamment toutes Commandes en cours) en cas de non-respect par le Client des termes des documents contractuels visés à l'article 3.2, tel que, par exemple, le non-respect du paiement du prix du Service conformément à l'article 11.2 ci-après.

8. EMBALLAGE

8.1. Le Client s'engage à :

- conditionner, emballer et marquer l'Envoi convenablement au vu notamment de sa nature, sa fragilité et sa forme. A cette fin, le Client admet avoir pris connaissance des exigences de VIGNOBLEXPOR en matière d'emballage indiquées au lien suivant : <https://vignoblexport.stonly.com/kb/guide/en/packaging-prepare-your-shipments-yRO5HjznUI/Steps/2363978>

et

- positionner correctement le bordereau de transport sur l'Envoi correspondant afin de permettre une identification immédiate et sans équivoque et un bon déroulement du transport.

8.2. Le Client est informé et accepte expressément que VIGNOBLEXPOR ne pourra en aucun cas être tenue responsable de tout éventuel dommage causé (i) à l'emballage de l'Envoi dans le cadre du Service, dès lors que la Marchandise demeure intacte et (ii) à la Marchandise du fait d'un emballage non conforme aux recommandations de VIGNOBLEXPOR.

8.3. Dans l'hypothèse où le Client, n'utilise pas le bordereau de transport, comme indiqué à l'article 6 des Conditions Générales, VIGNOBLEXPOR ne sera pas en mesure d'appliquer les tarifs annoncés sur le Site.

8.4. Les Envois qui ne sont pas conditionnées conformément aux conditions ci-dessus pourront, à la discrétion de VIGNOBLEXPOR ou, le cas échéant, du Transporteur être :

- refusés par VIGNOBLEXPORTE, ou le cas échéant, par le Transporteur ; ou
- retournés à l'Expéditeur ou retenus par VIGNOBLEXPORTE ou le Transporteur le cas échéant, jusqu'à leur récupération par le Client.

8.5. La prise en charge par le Transporteur ou par VIGNOBLEXPORTE ne vaut pas acceptation de la conformité de l'emballage. À tout moment durant la réalisation du Service, si VIGNOBLEXPORTE ou le Transporteur concerné le cas échéant, estime que l'Envoi est inapte au transport, alors la Marchandise/l'Envoi pourra être (i) détruit ou (ii) retenu et renvoyé au Client, par VIGNOBLEXPORTE ou le Transporteur le cas échéant. Le Client est informé que dans un tel cas, il devra payer des Frais Supplémentaires conformément à l'article 11.3 des Conditions Générales et ne pourra prétendre à aucune indemnisation.

8.6. En présence d'un Envoi ne se conformant pas aux conditions susvisées :

- VIGNOBLEXPORTE ne pourra pas être tenue responsable de tout retard dans la livraison,
- le Client pourra être amené à payer des Frais Supplémentaires conformément à l'article 11.3 des Conditions Générales et ne pourra prétendre à aucune indemnisation.

8.7. Le Client sera tenu responsable de tous dommages éventuellement causés par son Envoi dans le cadre du Service du fait d'un emballage inadéquat aux exigences de VIGNOBLEXPORTE.

9. RAMASSAGE ET LIVRAISON

9.1. RAMASSAGE

9.1.1. L'Envoi est récupéré par VIGNOBLEXPORTE ou, le cas échéant, par le Transporteur, à l'adresse ou au point- relais/bureau de poste indiqué lors de la Commande.

9.1.2. Le Client choisit sur le Site la date du ramassage, étant précisé que la date et l'heure du ramassage ne sont pas garanties.

9.1.3. Dans l'hypothèse où VIGNOBLEXPORTE ou, le cas échéant, le Transporteur, ne pourrait pas récupérer l'Envoi à la date de ramassage indiquée, VIGNOBLEXPORTE, ou le cas échéant, le Transporteur, agira conformément aux Conditions Générales ou aux Conditions Spécifiques du Transporteur applicables. VIGNOBLEXPORTE invite, par conséquent, le Client à se reporter aux Conditions Générales ou aux Conditions Spécifiques du Transporteur.

9.1.4. Dans le cas où le ramassage de l'Envoi ne pourrait pas avoir lieu dans les conditions prévues dans la confirmation de Commande pour des raisons imputables au Client, des Frais Supplémentaires pourront être facturés au Client dans les conditions de l'article 11.3 des Conditions Générales.

9.2. LIVRAISON

9.2.1. La Livraison est effectuée par VIGNOBLEXPORTE ou, le cas échéant, par le Transporteur, dans le délai indicatif indiqué au Client dans sa confirmation de Commande.

9.2.2. La première tentative de Livraison sera réalisée à l'adresse de Livraison indiquée par le Client au moment de la Commande.

9.2.3. Le Client peut suivre la Livraison de sa Commande en se connectant à son Compte.

9.2.4. Si la Livraison n'a pas été possible, le Client sera informé (par email, SMS ou avis de passage) par VIGNOBLEXPORt ou, le cas échéant, par le Transporteur, ou aura la possibilité de s'informer directement en se connectant à son Compte, de la programmation d'une nouvelle date de Livraison ou du dépôt de l'Envoi dans un point-relais, selon les modalités prévues aux Conditions Générales ou aux Conditions Spécifiques du Transporteur, le cas échéant. VIGNOBLEXPORt conseille au Client de se reporter aux Conditions Générales ou aux Conditions Spécifiques du Transporteur concerné, selon le cas.

9.2.5. Le Destinataire est tenu de vérifier l'état de l'Envoi lors de la Livraison.

9.2.6. La Livraison sera réputée exécutée entre VIGNOBLEXPORt et le Client une fois le Transporteur ayant déclaré l'Envoi livré dans le cas d'un Service sans signature ou une fois la signature du Destinataire ou son représentant apposée sur le bordereau de Livraison ou sur le support numérique (PDA, smartphone, tablette etc.) du Transporteur dans le cas d'un Service avec signature. Il n'appartient cependant pas à VIGNOBLEXPORt de vérifier l'identité du signataire.

9.2.7. Si la Livraison est impossible en raison de l'absence du Destinataire et qu'il n'est pas davantage possible de livrer l'Envoi à une tierce personne, le Client en sera informé en se connectant sur son Compte. VIGNOBLEXPORt prendra alors les mesures qui lui paraissent les meilleures dans l'intérêt du Client. L'Envoi pourra ainsi, selon les instructions du Client (si celles-ci ont été transmises préalablement à VIGNOBLEXPORt), soit :

- être retournée à l'Expéditeur,
- faire l'objet d'une nouvelle tentative de Livraison, ou
- être entreposée par VIGNOBLEXPORt, ou par le Transporteur le cas échéant pour récupération ultérieure par le Destinataire.

9.2.8. VIGNOBLEXPORt pourra imputer au Client les Frais Supplémentaires engendrés par chaque tentative infructueuse de Livraison dans les conditions prévues à l'article 11.3 des Conditions Générales.

9.2.9. Sauf dans le cas exceptionnel des délais de livraison indiqués expressément sur la confirmation de Commande comme étant garantis par les Transporteurs, tous les délais de livraison mentionnés sur le Site sont communiqués uniquement à titre indicatif. En tout état de cause, la responsabilité de VIGNOBLEXPORt ne pourra être engagée au titre des délais de livraison que dans les conditions prévues à l'article 15 des Conditions Générales.

10. MARCHANDISES PROHIBÉES

10.1. Le Client est tenu de vérifier si les Marchandises sont conformes à la réglementation, aux Conditions Générales et, le cas échéant, aux Conditions Spécifiques du Transporteur.

10.2. Les Marchandises prohibées ou ne pouvant pas être expédiées par VIGNOBLEXPORt sont listées sur lien suivant : <https://vignoblexport.stonly.com/kb/guide/en/list-of-highly-restricted-commodities-x9FBC7dREd/Steps/2364185>) et dans les Conditions Spécifiques du Transporteur.

10.3. Le Client reconnaît qu'en présence de Marchandise prohibée, VIGNOBLEXPORt (i) pourra, le cas échéant, refuser la prise en charge de l'Envoi et/ou (ii) pourra remettre l'Envoi à toutes autorités compétentes, et ce notamment dans l'hypothèse d'une saisie par l'administration des douanes et (iii) n'assumera aucune responsabilité, notamment

quant à la réexpédition de l'Envoi. Par ailleurs, l'éventuelle assurance souscrite par le Client ne sera pas applicable et tous coûts supplémentaires (droits, réexpédition, entreposage, etc.) seront dus exclusivement par le Client, conformément à l'article 11.3 des Conditions Générales.

11. PRIX, MODES DE PAIEMENT ET FRAIS SUPPLEMENTAIRES

11.1. PRIX

11.1.1. Les descriptifs proposés sur le Site précisent, pour chacun des Services, les prestations qui sont incluses dans le prix. Les prix des Services proposés sur le Site peuvent être modifiés à tout moment, sans préavis. Ces modifications s'appliqueront immédiatement à toute nouvelle Commande sans impacter les Commandes préalablement validées conformément à l'article 6 susvisé.

11.1.2. Le prix des Services à payer par le Client en lien avec une Commande est indiqué dans le récapitulatif de la Commande.

11.1.3. Les prix des Services indiqués dans la devise du pays d'expédition sont entendus hors taxes.

11.1.4. Le prix des Services comprend le coût des différentes prestations fournies, notamment le prix des Services Supplémentaires sélectionnés par le Client) ainsi la commission de VIGNOBLEXPOT.

11.1.5. De manière générale, et sauf mention expresse contraire, ne sont pas comprises dans le prix des Services toutes prestations non expressément incluses dans la confirmation de Commande. En particulier, les droits, taxes, redevances et impôts dus en application de toute réglementation notamment fiscale ou douanière (tels que accises, droits d'entrée, etc.).

11.1.6. Le Client reconnaît et accepte par ailleurs que des Frais Supplémentaires pourront lui être facturés dans les conditions de l'article 11.3 des Conditions Générales.

11.2. MODE DE PAIEMENT

11.2.1. VIGNOBLEXPOT émet une (1) facture par mois. Le règlement du prix des Services est effectué à l'échéance de la facture.

11.2.2. Toute facture émise par VIGNOBLEXPOT est réglable à échéance, par le Client, dans la devise du pays d'origine de l'expédition. VIGNOBLEXPOT se réserve néanmoins le droit de demander un paiement à la Commande pour tout Client ne présentant pas de garantie suffisante et/ou n'ayant pas respecté le délai de paiement indiqué ci-avant au titre de Services passés durant l'année en cours et/ou les années précédentes et ce, sans mise en demeure préalable. Le parfait paiement d'une facture n'interviendra qu'à son complet paiement par le Client, la remise d'un simple ordre de virement ne valant aucunement règlement.

11.2.3. VIGNOBLEXPOT propose à ses Clients de payer en différé les Services par prélèvement automatique sur compte bancaire (dit « prélèvement SEPA »), par carte bancaire ou par virement. Ces modes de paiement sont activés sur demande du Client auprès de VignoblExport.

11.2.4. En cas de paiement par carte bancaire, la facture détaillée est émise par VIGNOBLEXPOT et son règlement s'effectue suivant une procédure de paiement sécurisée par communication de son numéro de carte bancaire. Les cartes bancaires

acceptées sont celles des réseaux Visa et MasterCard. Toutes les transactions effectuées avec des cartes de crédit et de débit sont débitées à l'échéance de la facture.

11.2.5. Si le Client opte pour un paiement par prélèvement SEPA :

- le Client s'engage à s'assurer auprès de sa banque que VIGNOBLEXPORTE a bien été autorisé à prélever les montants correspondant aux factures dues ;
- VIGNOBLEXPORTE se réserve le droit de refuser ou de mettre fin à la mise en place du prélèvement SEPA si des incidents de paiement surviennent ou si VIGNOBLEXPORTE estime qu'une utilisation frauduleuse du moyen de paiement a eu lieu ;
- dans le cas où le paiement se révélerait irrégulier, incomplet ou inexistant, pour une raison qui serait imputable au Client, VIGNOBLEXPORTE se réserve la possibilité d'annuler la Commande. Des frais résultants du rejet de paiement d'un montant de 15 euros HT seront à la charge du Client, dans une telle situation, VIGNOBLEXPORTE se réserve également le droit, à son entière discrétion et sans préavis, de désactiver le Compte du Client et d'intenter toute action à l'encontre du Client afin de préserver ses droits ;

11.2.6. Tout retard de règlement rendra immédiatement exigible l'intégralité des créances qui sont dues à VIGNOBLEXPORTE par le Client. Il donnera en outre lieu à l'application de pénalités de retard d'un montant égal au taux d'intérêt appliqué par la Banque Centrale Européenne majoré de douze (12) points. Ces pénalités seront dues à compter du jour suivant la date d'échéance jusqu'au jour du règlement définitif et seront exigibles sans qu'aucun rappel ne soit nécessaire. De plus, en application de l'article D. 441-5 du Code de commerce, le Client sera de plein droit redevable, outre les pénalités de retard, d'une indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement de 40 euros, sans préjudice de la réparation éventuelle, dans les conditions du droit commun, de tout autre dommage résultant directement de ce retard.

11.2.7. Le Client reconnaît avoir été informé que le fait de mandater un tiers pour effectuer le règlement des Services commandés par ses soins sur le Site ne dégage en rien sa responsabilité auprès de VIGNOBLEXPORTE.

11.3. FRAIS SUPPLEMENTAIRES

11.3.1. Des Frais Supplémentaires seront imputés au Client, ce que le Client déclare expressément accepter en validant la Commande, dans les situations suivantes :

- **Détails de l'Envoi erronés** : Toutes déclarations erronées ou incomplètes (nature, poids, dimensions, nombre de colis) de l'Envoi.

L'Envoi pourra, de plus, subir un retard de Livraison, une retenue ou un retour à l'Expéditeur, étant précisé que la prise en charge de l'Envoi par VIGNOBLEXPORTE, ou par le Transporteur le cas échéant, n'exonère pas le Client de ce qui précède.

- **Emballage** : Si l'emballage de l'Envoi présente des caractéristiques non conformes aux exigences de l'article 8 et nécessite une manipulation manuelle ne le rendant, par conséquent, pas mécanisable.
- **Bordereau de transport** : Dans l'hypothèse où le Client n'utilise pas le bordereau de transport, comme indiqué à l'article 6 des Conditions Générales.

- **Modification des adresses** : En cas de changement ou de modification des adresses spécifiées par le Client lors de la Commande, qu'il s'agisse de l'adresse de ramassage ou de l'adresse de Livraison.
- **Ramassage de l'Envoi** : Dans le cas où le ramassage de l'Envoi ne pourrait pas avoir lieu dans les conditions prévues lors de la validation de la Commande pour des raisons imputables au Client ou à l'Expéditeur.
- **Retour** : Dans le cas d'un retour de l'Envoi à l'Expéditeur, pour quelque motif que ce soit, et la détermination corrélative, par VIGNOBLEXPORTE, d'une nouvelle tarification pour le trajet de retour.
- **Tentatives de livraison** : Pour toute nouvelle tentative de Livraison, dans l'hypothèse où VIGNOBLEXPORTE, ou un Transporteur le cas échéant, aurait épuisé toutes les tentatives de Livraison prévues aux Conditions Générales ou aux Conditions Spécifiques du Transporteur le cas échéant.
- **Transports internationaux** : Dans le cas du paiement, par VIGNOBLEXPORTE, de frais de douane et taxes non comptabilisés lors de la Commande. Étant précisé qu'en cas de pénalités administratives qui découleraient de la non-exécution des obligations réglementaires ou légales applicables par le Client, ou qui pourraient s'appliquer si, au cours du transport des Marchandises dans leur pays de transit, de ramassage ou de Livraison, ces Marchandises étaient considérées comme prohibées, l'intégralité de ces pénalités serait à la charge du Client.

11.3.2. Le Client autorise expressément VIGNOBLEXPORTE, par la signature des Conditions Générales, selon le choix de VIGNOBLEXPORTE, à :

- informer le Client du montant des Frais Supplémentaires et procéder au prélèvement bancaire sur le compte du Client au moyen du formulaire d'ouverture de compte par prélèvement SEPA ou par Carte Bancaire; ou
- transmettre au Client une facture de Frais Supplémentaires qui devra être réglée dès réception par virement ou carte bancaire.

12. OBLIGATIONS DE VIGNOBLEXPORTE

12.1. DEVOIR DE CONSEIL

12.1.1. Préalablement à la validation par le Client de la Commande, VIGNOBLEXPORTE informe le Client des caractéristiques des différents Services proposés au regard des informations qui lui sont communiquées par ce dernier. Le Client pourra contacter VignoblExport afin d'obtenir tous renseignements complémentaires relatifs aux Services.

12.1.2. Le devoir de conseil de VIGNOBLEXPORTE s'exerce dans son domaine de compétence, sur la base des informations communiquées par le Client, de la connaissance des éléments nécessaires à l'organisation du Service et s'apprécie en fonction du degré de professionnalisme du Client.

12.2. ORGANISATION DU SERVICE

12.2.1. VIGNOBLEXPORTE organise le Service en fonction des informations, demandes et instructions du Client conformément aux Conditions Générales.

12.2.2. Dans ce cadre, VIGNOBLEXPORTE, pourra, sans y être contraint, procéder à la

vérification des informations et documents fournis par le Client en lien avec le Service.

13. RECLAMATION

13.1. PROCEDURE DE RECLAMATION

13.1.1. Dès la Livraison de l'Envoi ou le retrait de l'Envoi, le Client devra, selon les conditions de réclamation applicables au Transporteur concerné, (i) indiquer précisément sur le bordereau de livraison, les réserves précises qu'il a sur l'Envoi reçu, l'état de la Marchandise, et/ou sur la Livraison et/ou sur l'Envoi reçu et/ou (ii) refuser de réceptionner/retirer l'Envoi.

13.1.2. Il est précisé et expressément accepté par le Client qu'il sera seul (s'il n'est pas également le Destinataire) autorisé à effectuer une réclamation conformément au présent article. Toute réclamation du Client concernant tout ou partie des Services devra être adressée (i) par écrit à VIGNOBLEXPOR et (ii) indiquer :

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

13.1.3. VIGNOBLEXPOR pourra ensuite contacter le Client afin de lui préciser la procédure, les délais d'envoi et les justificatifs et pièces nécessaires au traitement de leur demande.

13.2. RECLAMATION POUR PERTE PARTIELLE OU DOMMAGE

13.2.1. S'agissant de toute réclamation relative à une perte partielle ou un dommage de la Marchandise, le Client devra contacter VignoblExport, par écrit, conformément à la procédure indiquée à l'article 13.1 ci-dessus, dans un délai maximum de trois (3) jours ouvrés à compter de la date de Livraison.

13.2.2. Aux fins d'inspection, l'Envoi / la Marchandise objet de la réclamation doit être disponible, à l'adresse de Livraison, dans le même état que lors de la Livraison concernée. Si l'Envoi / la Marchandise a fait l'objet d'une modification, réparation ou tout autre manipulation le ou la rendant différente de son état lors de sa Livraison, la réclamation sera rejetée par VIGNOBLEXPOR.

13.2.3. Les modalités de réclamation des Transporteurs, liée à une perte partielle ou un dommage de l'Envoi, applicables le cas échéant, sont indiqués sur la page suivante : <https://stonly.com/sl/99572f95-91b2-4911-b323-748364b88440/Steps/>

13.3. RECLAMATION POUR PERTE TOTALE

13.3.1. Pour une réclamation liée à une perte de l'Envoi, le Client devra contacter VIGNOBLEXPOR, par écrit, conformément à la procédure indiquée à l'article 13.1 ci-dessus, dans un délai maximum de trois (3) jours ouvrés à compter de la date prévue de Livraison, telle qu'indiquée dans le récapitulatif de la Commande et fournir à VIGNOBLEXPOR toutes les informations nécessaires à la localisation de l'Envoi (détails précis de l'Envoi, emballage, dimension, numéro de suivi etc.).

13.3.2. Toutes réclamations incomplètes et/ou reçues après cette date seront rejetées par VIGNOBLEXPOR.

13.3.3. Les modalités de réclamation des Transporteurs, liée à une perte de l'Envoi, applicables le cas échéant, sont indiquées sur la page suivante : <https://stonly.com/sl/4b246ba7-c923-430c-9f02-0929374444ed/Steps/>

13.3.4. Le retour par écrit de VIGNOBLEXPORTE au Client concernant la réclamation pour perte ne pourra être effectué qu'une fois que le Transporteur concerné aura réalisé une recherche au sein de ses entrepôts et constaté la perte de l'Envoi. Le Client est informé que cette recherche peut nécessiter un délai d'environ 30 jours ouvrés à compter de la transmission par VIGNOBLEXPORTE de la réclamation et des informations relatives à la réclamation au Transporteur concerné.

13.4. AUTRES RECLAMATIONS

13.4.1. Toute réclamation non relative à (i) une perte partielle ou un dommage de la Marchandise ou de l'Envoi ou (ii) une perte totale de l'Envoi, devra être effectuée selon la procédure de l'article 14.1 des Conditions Générales dans un délai maximum de trois (3) jours ouvrés à compter de la date de Livraison par écrit. Passé ce délai, la réclamation pourra être rejetée par VIGNOBLEXPORTE.

13.5. EXCLUSIONS DE RECLAMATIONS

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

- absence d'emballage,
- emballage de l'Envoi inadapté au regard des exigences de VIGNOBLEXPORTE indiquées à l'article 8 des Conditions Générales et/ou de la nature, objet et valeur de l'Envoi/de la Marchandise,
- erreurs d'étiquetage de l'Envoi,
- envoi de Marchandises se trouvant sur la liste des marchandises prohibées,
- Colis dont la nature, le poids ou les dimensions indiqués lors de la Commande diffèrent des mesures réelles,
- cas de force majeure (catastrophes naturelles, guerres, grèves nationales, attentats, etc.) ;
- demande de réclamation incomplète ou non conforme à la procédure applicable ;
- toute inspection d'Envoi rendue impossible en raison du comportement du Client ou du Destinataire ;
- dommage ou perte de l'Envoi résultant, en tout ou partie, du caractère erroné et/ou incomplet des informations relatives à l'Envoi/Marchandise transmises lors de la Commande.

14. ASSURANCES

14.1. VIGNOBLEXPORTE a souscrit, par l'intermédiaire d'une société de courtage d'assurance, un contrat d'assurance marchandises transportées auquel peuvent adhérer tous les Clients qui le souhaitent.

14.2. Cette assurance Ad Valorem est calculée à partir de la valeur Marchandise déclarée par le Client au moment de la Commande. À cette base de calcul s'ajoute également le montant des frais de transport.

14.3. Aucune assurance n'est prévue par défaut dans le cadre d'une Commande. Le Client a, cependant, la possibilité de souscrire à l'assurance Ad Valorem lors de la passation de la Commande.

14.4. Il est expressément accepté par le Client que, dans le cadre de la conclusion d'une assurance, VIGNOBLEXPORTE n'intervient qu'en qualité de mandataire intermédiaire en assurance du Client et que, faute de souscription expresse par le Client au moment de la Commande, aucune assurance ne sera souscrite en lien avec le Service.

14.5. VIGNOBLEXPORTE informe le Client que l'assurance Ad Valorem:

- ne s'appliquera pas en cas de non-respect des modalités de réclamation de l'article 14 ci-dessus,
- ne couvre pas certains types de Marchandise,
- couvre les dommages et pertes physiques (détérioration, destruction, vol, disparition) uniquement. Les conséquences d'une perte financière (par exemple pénalités de retard, perte de chiffre d'affaires...), les frais de transport perçus par VIGNOBLEXPORTE ne sont pas non plus pris en charge par l'assurance ad valorem.
- Le Client est invité à lire attentivement la notice assurance afin de prendre connaissance de l'intégralité des conditions, risques et exclusions applicables dans le cadre de l'assurance Ad Valorem.

14.6. Dans les cas où le Client a souscrit à l'assurance Ad Valorem, il devra, en cas de litige, suivre les conditions de réclamation indiquées à l'article 13 des Conditions Générales en lui communiquant, sauf mention contraire :

- la facture d'achat ou de vente de la Marchandise,
- la copie du bordereau d'expédition.

14.7. L'assureur indemnise les litiges à hauteur du préjudice subi dans la limite de la police d'assurance.

14.8. A ce titre, un document attestant de la valeur de la Marchandise endommagée ou perdue, et venant ainsi justifier la valeur assurée, permettra de calculer le montant de l'indemnisation à verser au Client.

15. RESPONSABILITE

15.1. VIGNOBLEXPORTE est responsable des préjudices directs et prouvés résultant des Services mais ne pourra, en tout état de cause, être responsable de l'inexécution ou de la mauvaise exécution de tout ou partie des Services qui serait imputable (i) au fait du Client, (ii) au fait d'un tiers n'agissant pas sous le contrôle de VIGNOBLEXPORTE, (iii) au fait du Transporteur choisi, par le Client, parmi la liste des Transporteurs proposés par VIGNOBLEXPORTE, (iv) à un cas de force majeure.

15.2. En tout état de cause, la responsabilité de VIGNOBLEXPORTE pour faute personnelle prouvée est strictement limitée :

- En cas de pertes et de dommage de la Marchandise : à 8 € par kilogramme (service économique) ou 20 € par kilogramme (service express) de poids brut de Marchandise manquante ou endommagée sans pouvoir excéder une somme supérieure à 1 000 € ;

15.3. Dans le cadre des Services rendus à des Clients agissant en qualité de professionnels, VIGNOBLEXPORTE ne pourra, en outre, pas être tenue responsable au titre de tout dommage immatériel, perte de bénéfices, de profits, de clientèle, de données ou tout manque à gagner ou préjudice commercial.

15.4. Il appartient au Client de vérifier les informations communiquées lors de sa Commande et en aucun cas VIGNOBLEXPORTE ne sera responsable des erreurs commises par le Client et de leurs conséquences sur les Services. La responsabilité de VIGNOBLEXPORTE ne pourra notamment pas être engagée dans le cas où l'Envoi/la Marchandise livré(e) ne respecterait pas les documents contractuels et/ou une

disposition légale ou réglementaire applicable dans le pays de Ramassage ou de Livraison.

- 15.5. Le Client reconnaît que sa responsabilité civile et/ou pénale pourra être engagée par VIGNOBLEXPORTE en cas de dommages causés du fait de la violation par le Client d'une obligation découlant des Conditions Générales ou de la réglementation applicable.
- 15.6. Toutes les actions auxquelles une Commande/les Services peuvent donner lieu sont prescrites dans le délai d'un (1) an. Ce délai commence à courir (i) en cas de perte totale de l'Envoi, à compter du jour où le Client est informé de la perte de l'Envoi et (ii) dans tous les autres cas, à compter du jour où l'Envoi a été remis au Destinataire ou mis à disposition pour retrait du Destinataire, le cas échéant.

16. TRAITEMENT DES DONNEES A CARACTERE PERSONNEL

- 16.1. Dans le cadre des Services, VIGNOBLEXPORTE est amenée à traiter des données à caractère personnel concernant le Client et les Destinataires, conformément aux termes de sa politique de confidentialité accessible à l'adresse suivante : <https://www.vignoblexport.com/legal-mentions/>
- 16.2. Le Client garantit et déclare à VIGNOBLEXPORTE (i) qu'il est autorisé à fournir les données à caractère personnel des Destinataires transmises à VIGNOBLEXPORTE aux fins de fourniture des Services et (ii) que les Destinataires ont été dûment informés, avant la communication de leurs données à caractère personnel et, le cas échéant, ont donné leur consentement libre, spécifique, éclairé et univoque, en vue de la fourniture des Services par VIGNOBLEXPORTE conformément à la notice d'information contenue dans la politique de confidentialité de VIGNOBLEXPORTE.

17. DROIT APPLICABLE - MEDIATION

Les Conditions Générales sont soumises au droit français, avec exclusion de la Convention de Vienne sur les ventes internationales de marchandises (CISG).

- 17.1. Tout litige naissant de l'interprétation, l'exécution et l'utilisation des Conditions Générales et/ou des Services sera soumis à la compétence exclusive des tribunaux d'Orléans, sauf règle de procédure impérative contraire.

Dernière mise à jour : 19 juillet 2023