

CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE ET DE SERVICES DE UPELA (CGV)

Le site internet accessible à l'adresse « www.upela.com » (ci-après le « **Site** ») est édité et exploité par la société MPG UPELA SAS, société par actions simplifiée au capital de 951.000 euros, dont le siège social est situé 128 rue du Faubourg Saint-Honoré, 75008 Paris, France, immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de Paris sous le numéro 750 389 769, dont le numéro de TVA intracommunautaire est FR12750389769, dont l'adresse email de contact est contact@upela.com et dont les coordonnées téléphoniques sont +33 (0) 1 78 76 79 79 (ci-après la « **Société** »).

La Société est un Opérateur de service numérique de mise en relation commerciale de transport public routier de marchandises, tel que défini à l'article L.3261-1 5° du Code des transports. À ce titre, la Société déclare avoir engagé les démarches nécessaires en vue de son immatriculation au registre national prévu à l'article L.3263-2 du même Code.

La responsabilité professionnelle de la Société est assurée par AIG Europe SA.

ARTICLE 1. CHAMP D'APPLICATION & DÉFINITIONS

1.1 Les présentes conditions générales de vente (ci-après « **CGV** ») régissent les relations entre la Société et les internautes naviguant sur le Site (ci-après les « **Utilisateurs** »), s'agissant des services proposés sur le Site, par les prestataires de services de transport professionnels (ci-après les « **Transporteurs** »). Les Utilisateurs peuvent être des utilisateurs personnes morales ou physiques qui agissent dans le cadre de leur activité commerciale, industrielles, artisanale, libérale ou agricole (ci-après les « **Utilisateurs Professionnels** »), des utilisateurs personnes physiques agissant à des fins qui n'entrent pas dans le cadre de leur activité commerciale, industrielle, artisanale, libérale ou agricole (ci-après les « **Utilisateurs Consommateurs** ») et des utilisateurs personnes morales qui n'agissent pas à des fins professionnelles (ci-après les « **Utilisateurs Non-Professionnels** »).

1.2 L'utilisation des services proposés par la Société nécessite que l'Utilisateur prenne connaissance et accepte, au préalable et sans réserve, l'ensemble

des CGV. En cochant la case prévue à cet effet lors de la Commande, l'Utilisateur confirme son acceptation des CGV. Les présentes CGV constituent le contrat applicable entre la Société et l'Utilisateur.

1.3 Ces CGV entrent en vigueur à la date de leur mise en ligne sur le Site et seront opposables à compter de leur acceptation lors de la première Commande par l'Utilisateur. Elles seront en vigueur jusqu'à ce que de nouvelles conditions générales de vente remplacent les présentes.

1.4 Ces CGV sont accessibles et téléchargeables à tout moment sur le Site et prévaudront, le cas échéant, sur toute autre version ou tout autre document contradictoire. La Société recommande à l'Utilisateur d'imprimer et/ou télécharger les CGS afin d'en conserver une copie sur un support durable. La Société recommande également de lire les CGV à chaque visite du Site, dès lors que celles-ci peuvent être modifiées.

1.5 Compte tenu du fait que les services de transport du Colis ne sont pas exécutés, ni contrôlés par la Société, mais par les Transporteurs, l'Utilisateur doit, lors de chaque commande, prendre connaissance et accepter également les conditions générales de vente du Transporteur choisi par lui (les « **CGV du Transporteur** »).

ARTICLE 2. DESCRIPTION ET UTILISATION DU SERVICE PROPOSÉ PAR LA SOCIÉTÉ

2.1 La Société propose aux Utilisateurs naviguant sur le Site de rechercher, de choisir et de commander des offres de services de transport de documents ou de marchandises (ci-après le « **Colis** ») fournies par des Transporteurs à des prix négociés.

2.2 Le Site a pour objectif d'assister les Utilisateurs dans la sélection des offres de services proposés par les Transporteurs et de transmettre les commandes au Transporteur choisi par l'Utilisateur et selon les instructions de l'Utilisateur.

2.3 Le Site offre un outil de comparaison permettant à l'Utilisateur de comparer de manière non exhaustive les offres de plusieurs Transporteurs en fonction de critères variés. Les

Transporteurs concluent un accord direct de partenariat avec la Société pour que leurs offres soient référencées sur le Site. Les offres du Site ne représentent donc pas toutes les offres de tous les transporteurs du marché.

Le Site est rémunéré par une marge, qui n'impacte pas l'ordre de référencement des offres sur le Site comme détaillé ci-après.

La Société ne détient pas, sauf exception listée ci-dessous, de participation capitalistique d'un Transporteur partenaire dont les offres sont comparées sur le Site et aucun de ses Transporteurs partenaires ne détient de participation dans le capital de la Société. Par exception, il est précisé que les marques Easy2Go, Roberts et Flash font partie du même groupe que Upela.

Avant tout référencement d'un Transporteur et de ses offres sur le Site, la Société vérifie le respect par les Transporteurs d'une série d'obligations légales conformément à ses obligations en application du Code des transports.

Le Site utilise des algorithmes complexes et dynamiques afin de présenter les offres de service de transport organisées de manière efficace.

Les offres sont actualisées en permanence. En effet, lors de la demande de comparaison par l'Utilisateur, le Site interroge les serveurs des Transporteurs partenaires en temps réel, ainsi les Offres comparées sont à jour de la politique de prix des Transporteurs partenaires interrogés.

Sur la page de résultats, l'Utilisateur peut sélectionner les paramètres de tri des résultats affichés, soit le moins cher, le plus rapide et le choix du Site. Le choix du Site est l'Offre qui obtient le meilleur rapport fiabilité/prix/délai. L'Utilisateur peut également utiliser des filtres pour ne voir que les résultats de la recherche qui répondent à ses préférences. En l'absence de tri ou filtres, le classement, par défaut sera appliqué, qui organise les résultats par prix croissant et par durée de livraison. Le moins cher et le plus rapide est donc le premier de la liste.

Les Transporteurs peuvent être déréférencés en cas de non-reconduction du contrat de partenariat ainsi qu'en cas de non-respect de leurs obligations

légales ou contractuelles, notamment en cas de contenu illicite ou inexact des offres.

ARTICLE 3. LES ENGAGEMENTS DE L'UTILISATEUR

3.1 Lors de la passation de sa Commande, l'Utilisateur s'engage expressément à fournir des informations exactes, complètes et à jour le concernant et concernant sa Commande (coordonnées de l'expéditeur, du destinataire, adresses de prise en charge et de livraison, détails du Colis, nature de la marchandise etc.).

3.2 L'Utilisateur est responsable, à l'égard de la Société et du Transporteur, de toutes les conséquences d'une absence d'information ou d'une information fautive ou incomplète ou encore fournie tardivement. En particulier, les manquements de l'Utilisateur à son obligation d'information peuvent exonérer la Société de son éventuelle responsabilité.

3.4 En conséquence, la Société pourra invoquer la faute de l'Utilisateur si sa responsabilité engagée en cas d'information erronée, périmée, inexacte qui ne permettrait pas la finalisation de la Commande ou l'acheminement du Colis par le Transporteur, étant précisé que l'acheminement comprend la prise en charge et la livraison du Colis.

3.5 L'Utilisateur devra s'assurer qu'il dispose de tous les documents nécessaires à l'exécution des formalités douanières applicables à son Colis. Il devra prendre en charge les coûts ou amendes qui pourraient être supportés par le Transporteur en cas de renseignements incomplets, erronés, inapplicables, fournis tardivement ou non conformes aux dispositions légales applicables.

L'Utilisateur devra, en outre, prendre en charge les coûts supplémentaires qui pourraient être réclamés par le Transporteur pour acheminer le Colis lorsque les informations relatives au Colis, telles que le nombre, le poids, les dimensions du Colis sont erronées et ne permettent pas l'acheminement du Colis au coût initialement réglé.

3.6 L'Utilisateur s'engage à utiliser les services conformément aux CGV et aux lois et règlements applicables en vigueur en France et en particulier l'Utilisateur s'engage, sans que cette liste ne soit limitative à ne pas transmettre, communiquer, ou renseigner sur le Site, y compris sur les forums, de quelque manière que ce soit, des informations (i)

inexactes, fausses, (ii) dénigrantes, diffamatoires, injurieuses, obscènes, violentes, racistes, xénophobes, portant atteinte à l'image et à la réputation d'une marque ou d'une quelconque personne physique ou morale, (iii) incitant à la discrimination, à la haine, à la violence, au racisme, à l'antisémitisme, à la xénophobie, à l'homophobie, au racisme, (iv) faisant l'apologie des crimes de guerre ou des crimes contre l'humanité, (v) portant atteinte aux droits de propriété intellectuelle de tiers, à l'ordre public ou aux bonnes mœurs, (vi) à la vie privée de tiers et (vii) contenant des liens hypertextes renvoyant vers des sites extérieurs illicites, qui portent atteinte aux droits des tiers ou contraires aux CGV.

A défaut, la Société pourra refuser de valider une commande ou de communiquer lesdites informations au Transporteur.

3.7 L'Utilisateur s'engage enfin à ne remettre au Transporteur aucune marchandise dont le transport est interdit par la loi et/ou figurant dans la liste, non exhaustive, suivante ou dans les CGV du Transporteur :

- Antiquités ;
- Tableaux ;
- Armes par nature et munitions ;
- Batteries lithium-ion et batteries lithium-métal et véhicules à batterie ;
- Matériels de guerre ou assimilés (y compris en pièces détachées) ;
- Produits alimentaires frais et denrées sous température dirigée ;
- Produits réfrigérés (non alimentaire) non auto réfrigéré ;
- Matières biologiques périssables, infectieuses ou non infectieuses ;
- Organes ;
- Êtres humains vivants ou morts ;
- Animaux vivants ou morts ;
- Faune et flore ;
- Cendres et reliques funéraires ;
- Métaux précieux, monnaie, pierres et bijoux précieux ;
- Stupéfiants et matières psychotropes ;
- Objets obscènes ou immoraux ;
- Produits de contrefaçon ;
- Médicaments ;
- Produits finis du tabac (cigarettes, cigares etc.) et cigarettes électroniques ;
- Produits à air comprimé ;
- Produits explosifs, dangereux, toxiques,

- inflammables, corrosifs ou radioactifs ;
- Colis humides, qui fuient ou émettent une quelconque odeur ;
- Biberons en polycarbonate (bisphénol A) ;
- Tout envoi de forme cylindrique ou conique.

Attention : La Société interdit l'utilisation de ses services pour le transport de **tout objet illicite** selon les lois françaises ainsi que selon les lois des pays par lesquels l'objet sera amené à être transporté et les lois des pays où l'objet a été fabriqué.

Conformément à l'article 1231-5 du Code civil, l'utilisation du service par un Utilisateur Professionnel en violation d'un élément de la présente clause fera l'objet d'une indemnisation forfaitaire, valant clause pénale, d'un montant de cinq cents euros (500€), montant pouvant être majoré de tout préjudice subi par la société (atteinte à sa réputation, blessure d'un livreur ou d'un tiers, baisse de son chiffre d'affaire...)

ARTICLE 4. PROCESSUS DE VALIDATION ET DE CONFIRMATION DE LA COMMANDE

4.1 L'Utilisateur qui souhaite procéder à une Commande devra suivre les étapes suivantes :

- a) Renseigner les informations relatives au bien transporté et aux critères de transport (notamment taille, poids, lieu de départ, lieu de destination) ;
- b) Rechercher sur le Site une offre de transport de Colis en précisant les critères demandés ;
- c) Sélectionner sur le Site l'offre de transport de Colis qu'il désire commander (ci-après sa « **Commande** ») ;
- d) Vérifier, et corriger le cas échéant, lors de l'affichage du récapitulatif de la Commande, le détail de la Commande, son prix total, ainsi que les informations nécessaires à l'envoi, au suivi du Colis et au paiement de la Commande ;
- e) Confirmer la Commande, sous réserve d'avoir préalablement accepté les présentes CGV ainsi que les conditions générales de vente du Transporteur choisi

par l'Utilisateur dans la Commande ;

- f) Conformément aux dispositions du Code Civil et le cas échéant pour les Utilisateurs Consommateurs conformément aux dispositions du Code de la consommation sur la conclusion des contrats en ligne, le contrat sera conclu lorsque l'Utilisateur cliquera sur le bouton permettant de confirmer la commande après avoir visualisé le détail de celle-ci et en particulier son prix total et avoir eu la possibilité de corriger d'éventuelles erreurs.

4.2 La Société transmettra les informations relatives à la Commande au Transporteur choisi par l'Utilisateur, afin qu'il puisse exécuter la Commande selon les instructions de l'Utilisateur.

4.3 A la suite de cette transmission de la Commande, l'Utilisateur recevra une confirmation de commande par email ainsi que, également par email, une étiquette d'expédition du Colis dans un format numérique (ex : PDF) permettant une impression de l'étiquette sur un support papier conforme à la version numérique. Cette étiquette lui permettra de suivre l'acheminement du Colis et permettra au Transporteur d'identifier la Commande. Il est précisé que cette étiquette est éditée par le Transporteur lui-même, qui l'adresse ensuite à la Société. Cette dernière se contente ensuite uniquement de la transmettre à l'Utilisateur en l'état, c'est-à-dire sans aucun contrôle et sans qu'aucune modification ne soit apportée à l'étiquette. Enfin, si l'Utilisateur a réglé la commande par carte bleue, il recevra également par email une confirmation de paiement de la part de Payzen.

ARTICLE 5. IMPRESSION DE L'ÉTIQUETTE D'EXPÉDITION

5.1 Afin de permettre au Transporteur de procéder à l'acheminement du Colis, l'Utilisateur devra imprimer et coller sur l'emballage du Colis l'étiquette d'expédition, émise par le Transporteur et transmise par la Société, de façon à ce qu'elle puisse être parfaitement lue par le Transporteur.

L'Utilisateur reconnaît qu'il supportera les conséquences des éventuelles anomalies d'impression de l'étiquette d'expédition ou résultant d'une étiquette mal collée, illisible, ou

masquée.

5.2 L'étiquette d'expédition contiendra, le cas échéant, les informations du Transporteur concernant les dates et lieux de retrait et de livraison du Colis. L'Utilisateur s'engage à les respecter, à défaut de quoi l'acheminement du Colis pourra ne pas être réalisé conformément à la Commande par le Transporteur.

ARTICLE 6. PRÉPARATION, TRANSPORT ET LIVRAISON DU COLIS

6.1 L'Utilisateur s'engage à transmettre, lors de sa Commande, des informations exactes et complètes sur les dimensions de son colis et l'adresse de retrait et de livraison du Colis.

6.2 L'Utilisateur s'engage en outre à emballer son Colis de manière à ce que l'emballage soit fermé, approprié au Colis et assure une protection suffisante du Colis en vue de son acheminement par le Transporteur.

6.3 L'Utilisateur s'engage enfin à être présent, ou à se faire régulièrement représenter, lors du retrait du Colis par le Transporteur à l'adresse et au jour qu'il a indiqués.

6.4 Dans l'hypothèse où les informations transmises par l'Utilisateur ne permettraient pas le retrait ou la livraison du Colis, l'Utilisateur devra se rapprocher du Transporteur, soit pour compléter les informations manquantes, soit pour régler au Transporteur des frais supplémentaires, soit enfin pour retirer son Colis auprès du Transporteur à ses frais et ce, sans qu'un remboursement de la Commande soit possible.

Attention : Si le Transporteur ne parvenait néanmoins pas à obtenir dans un délai raisonnable les instructions de l'Utilisateur, ou s'il ne parvenait pas non plus à identifier la personne habilitée à recevoir les marchandises, rendant impossible la livraison, le Transporteur (ou la Société) adressera par mail à l'utilisateur un avis de souffrance dans un délai de cinq (5) jours ouvrables. En l'absence d'instruction dans les cinq jours suivant cet avis, le Transporteur (ou la Société) mettra l'Utilisateur en demeure, par lettre recommandée avec avis de réception, de reprendre possession du Colis. A défaut de réponse dans un délai de trois (3) mois, le contrat de transport est résilié de plein droit et le Colis sera considéré comme abandonné par

l'Utilisateur au Transporteur, ce qui confère à ce dernier le droit d'effectuer sur lui tout acte de disposition (vente amiable, destruction, etc.).

En outre, à moins que la loi l'interdise, Upela se réserve le droit, sans y être obligé, d'ouvrir et d'inspecter ou de scanner au rayon x la marchandise.

ARTICLE 7. L'INSCRIPTION AUX SERVICES

7.1 L'Utilisateur disposera de la faculté de s'inscrire sur le Site et de créer un compte personnalisé afin de bénéficier de certains services proposés par la Société, comme par exemple le paiement différé. Pour cela, il devra remplir le formulaire en ligne prévu à cet effet. Les informations indiquées comme étant obligatoires sont nécessaires pour la validation de l'inscription. A défaut, la Société pourra refuser de créer le compte ou de valider l'inscription.

L'Utilisateur s'engage, lors de chaque commande, à mettre à jour les informations demandées lors de l'inscription si celles-ci ont changé depuis sa dernière commande.

L'inscription ne sera définitive que lorsque l'Utilisateur aura reçu un email de confirmation contenant un lien hypertexte permettant d'activer son compte à l'adresse email qu'il aura renseignée sur le formulaire d'inscription.

L'Utilisateur reconnaît qu'il ne pourra être titulaire que d'un seul compte actif.

7.2 L'Utilisateur accédera à son compte et aux services proposés par la Société à l'aide d'un mot de passe et d'un identifiant (ci-après « **Code d'accès** ») confidentiels, personnels, et inaccessibles.

L'Utilisateur s'engage à prendre toutes les mesures utiles pour assurer la confidentialité de ses Codes d'accès et à informer la Société immédiatement en cas d'utilisation non autorisée de ses Codes d'accès.

La responsabilité de la Société ne pourra pas être engagée en cas d'utilisation frauduleuse du Site ou du compte d'un Utilisateur par un tiers, sauf à démontrer qu'elle a commis une faute dans la sécurité.

L'Utilisateur veillera, en outre, à se déconnecter à

l'issue de chaque connexion à son compte.

7.3 Si l'Utilisateur ne se connecte pas à son compte pendant une durée de trente-six (36) mois consécutifs, la Société pourra suspendre ou supprimer ce compte afin d'assurer la protection des données à caractère personnel s'y rapportant.

7.4 La Société pourra également restreindre, suspendre ou supprimer le compte d'un Utilisateur en cas de violation des présentes CGV ou des lois et des règlements en vigueur et ce, sans que l'Utilisateur ne puisse réclamer aucune indemnisation à ce titre.

ARTICLE 8. ANNULATION OU LA MODIFICATION DE LA COMMANDE

8.1 Dans un délai de 7 jours à compter de la date de réalisation de la Commande, l'Utilisateur pourra obtenir l'annulation ou la modification de sa Commande sous réserve qu'il respecte les conditions cumulatives suivantes :

- a) la Commande a été passée il y a moins de 7 jours;
- b) respect des conditions d'annulation ou de modification, telles que visées par les conditions générales de vente du Transporteur choisi par l'Utilisateur,
- c) le retrait du Colis par le Transporteur, tel qu'indiqué sur l'étiquette d'expédition, est prévu dans un délai supérieur ou égal à 24 (vingt-quatre) heures au moment de l'envoi de la demande d'annulation ou de la demande de modification par l'Utilisateur.

8.2 L'Utilisateur reconnaît donc qu'aucune annulation ou modification susceptible d'entraîner un remboursement ne pourra être réclamée lorsque le retrait du Colis par le Transporteur est prévu dans un délai inférieur à 24 (vingt-quatre) heures au moment de l'envoi de sa demande d'annulation ou de modification.

8.3 Si le délai de 24 (vingt-quatre) heures commençait à courir un jour non ouvré, la demande d'annulation ou de modification devra être formée le premier jour ouvré qui précède, sous réserve des frais facturés par le Transporteur.

8.4. Pour demander l'annulation ou la modification d'une commande, l'utilisateur doit respecter la procédure suivante:

- Si la date d'enlèvement du Colis est à J+1, alors l'Utilisateur peut directement annuler ou modifier sa commande via son compte client sur le Site. La seule exception à cette règle concerne les envois par palette et les services coursiers. Ces derniers ne peuvent être annulés/modifiés qu'en contactant directement Upela via téléphone au numéro suivant +33 (0) 1 78 76 79 79 ou alors remplir le questionnaire disponible dans le [centre d'aide du Site](#).
- Si la date d'enlèvement du Colis est à J ou J-1, alors l'Utilisateur doit contacter directement Upela via téléphone au numéro suivant +33 (0) 1 78 76 79 79 ou alors remplir le questionnaire disponible dans le [centre d'aide du Site](#).

L'étiquette d'expédition du Colis ne doit évidemment pas avoir été utilisée par l'Utilisateur, sans quoi l'annulation/modification de la commande n'est plus possible.

8.4 Si l'Utilisateur demande l'annulation en respectant les conditions de l'article 8.1 des CGS, il sera intégralement remboursé du prix payé lors de la Commande dans un délai de 10 jours ouvrés. Un email lui sera alors envoyé pour confirmer le remboursement.

ARTICLE 9. TARIFS – FACTURATION

9.1 Les prix sont calculés automatiquement à l'aide d'un algorithme qui prend en compte notamment le type de transport choisi par l'Utilisateur (le moins cher, le plus rapide ...), le type d'envoi (coursier, express, standard), le poids ou les dimensions du Colis, la distance à parcourir entre l'adresse d'enlèvement et l'adresse de livraison. Ils comprennent la rémunération de la Société en contrepartie du service.

9.2 Le prix applicable à la Commande est celui figurant sur le Site lors de la validation de la Commande par l'Utilisateur.

9.3 Le prix de la Commande est indiqué en euros toutes taxes comprises, hors participation aux éventuels coûts de douane supplémentaires ou des

frais particuliers d'emballage.

9.4 Le cas échéant, le prix indique le prix de la prestation d'assurance *ad valorem* souscrite par la Société à la demande de l'Utilisateur.

9.5 La Société et le Transporteur pourront réclamer des coûts et frais supplémentaires à l'Utilisateur en cas d'erreurs concernant notamment les détails du Colis transmis lors de la Commande ainsi que d'éventuels droits de douane et taxes. Ces coûts et frais supplémentaires pourront être prélevés directement à l'Utilisateur en utilisant le mode de paiement utilisé lors de la Commande. L'Utilisateur autorise expressément le prélèvement mentionné à la phrase précédente en acceptant les présentes CGV. Pour ce faire, Upela a recours à Stripe Technology Europe Limited, établissement de monnaie électronique agréé par la Banque Centrale d'Irlande sous le numéro C187865 pour la fourniture de services de monnaie électronique et de services de paiement au sens de la directive 2009/110/CE du Parlement européen et du Conseil du 16 septembre 2009 modifiée et de la directive 2015/2366 du Parlement européen et du Conseil du 25 novembre 2015 modifiée. L'Utilisateur accepte expressément les [CGU de Stripe Technology Europe Limited](#) au moment de la validation de la Commande.

9.6 L'Utilisateur dispose d'un délai de 60 jours calendaires après l'émission de la facture pour contester cette dernière auprès de Upela via le formulaire de contact disponible dans le [centre d'aide du Site](#) et ce en présentant des documents qui prouvent ses dires.

ARTICLE 10. CONDITIONS DE PAIEMENT

10.1 Pour que le transport du Colis soit réalisé selon les conditions prévues dans la Commande, l'Utilisateur devra régler en totalité le montant indiqué au jour de la passation de la Commande par l'Utilisateur, selon les modes de paiement suivants :

- par carte bancaire ; ou
- par virement bancaire.

Lors d'un paiement par carte bancaire, le débit aura lieu dès la validation du paiement en ligne par l'Utilisateur. Pour ce faire, Upela a recours à Stripe Technology Europe Limited, établissement de monnaie électronique agréé par la Banque

Centrale d'Irlande sous le numéro C187865 pour la fourniture de services de monnaie électronique et de services de paiement au sens de la directive 2009/110/CE du Parlement européen et du Conseil du 16 septembre 2009 modifiée et de la directive 2015/2366 du Parlement européen et du Conseil du 25 novembre 2015 modifiée. L'Utilisateur accepte expressément les [CGU de Stripe Technology Europe Limited](#) lors de la validation de la Commande.

10.2 Dans certains cas, et après accord de la Société, l'Utilisateur Professionnel titulaire d'un compte sur le Site pourra disposer de la faculté de régler au début de chaque semaine ou mois, une facture correspondant au montant total des Commandes passées au cours de la période écoulée.

Dans cette hypothèse, l'Utilisateur Professionnel devra régler cette facture dans un délai de maximum de trente (30) jours nets et selon les modes de paiement suivant :

- par carte bancaire ;
- par prélèvement automatique mensuel sur le compte bancaire dont l'Utilisateur Professionnel aura fourni les éléments. Pour ce mode de paiement, l'Utilisateur aura préalablement rempli et adressé une autorisation de prélèvement à sa banque. En cas de rejet du virement SEPA, des frais de traitement d'un montant de quinze euros hors taxes (15€ HT) seront facturés à l'Utilisateur Professionnel par Upela.

10.3 Dans le cadre des relations contractuelles avec les Utilisateurs professionnels, tout retard de paiement de tout ou partie d'une somme due à son échéance dans le paiement qui serait constaté, sauf report sollicité à temps et accordé par la Société, donnera lieu au paiement immédiat et sans aucune formalité de la part de la Société d'intérêts de retard équivalents à trois fois le taux légal. En outre, l'Utilisateur en situation de retard de paiement est de plein droit débiteur vis-à-vis de la Société d'une indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement de quarante (40) euros. Lorsque les frais de recouvrement exposés sont supérieurs au montant de cette indemnité forfaitaire, la Société est en droit de demander une indemnisation complémentaire.

10.4 Enfin, en cas de retard de paiement, la Société pourra suspendre de plein droit, toutes les prestations en cours et ce quelle que soient leur nature et leur niveau d'avancement. Cependant, cette suspension ne pourra pas être considérée comme une résiliation du fait du Prestataire, ni ouvrir un quelconque droit à indemnité pour l'Utilisateur Professionnel.

10.5 L'Utilisateur Professionnel pourra, sous réserve d'acceptation de la Société, bénéficier de l'option « Créditer compte ». Ce mode de règlement par carte bancaire permet à l'Utilisateur de créditer son compte client et d'obtenir des crédits supplémentaires à chaque recharge. Les sommes chargées, ainsi que les crédits offerts, consistent dans un avoir utilisable uniquement pour payer des expéditions et factures pour le compte client de l'Utilisateur Professionnel valable pendant une durée de douze (12) mois à compter du versement, et ne sont pas remboursables.

ARTICLE 11. DROIT DE RÉTRACTATION

11.1 Dans le cadre des relations contractuelles avec les Utilisateurs Consommateurs et selon les termes de l'article L.221-28 du Code de la consommation, les services proposés sur le Site par la Société ne permettent pas l'application du droit de rétractation prévu à l'article L.221-18 du Code de la consommation en matière de vente à distance.

11.2 Dès lors, l'Utilisateur Consommateur renonce expressément à exercer son droit de rétractation, s'agissant de toute commande effectuée sur le Site de la Société.

11.3 En conséquence, les commandes effectuées sur le Site sont exclusivement soumises aux conditions d'annulation prévues à l'article 8 mentionné ci-dessus.

ARTICLE 12. RESPONSABILITÉ

ATTENTION - RESERVES A LA LIVRAISON - En cas de perte, d'avarie ou de tout autre dommage subi par le Colis ou en cas de retard, il appartient au Destinataire de prendre des réserves précises et motivées à la Livraison. Seules ces réserves formulées à la livraison sont de nature à engager la présomption de responsabilité du Transporteur. À défaut de réserve, l'Utilisateur devra rapporter la preuve de l'existence des dommages à la livraison d'une part et de ce que ceux-ci ont pour

origine le transport exécuté par le Transporteur d'autre part.

ATTENTION - TRANSPORT DOMESTIQUE FRANCE/FRANCE - FORCLUSION - Dans les trois (3) jours non compris les jours fériés, ou dans les dix (10) jours calendaires révolus à compter de la réception du Colis pour l'Utilisateur Consommateur, le Destinataire doit impérativement adresser au Transporteur, par acte extrajudiciaire ou par lettre recommandée, ses réserves. A défaut, toute action contre le Transporteur et la Société pour avarie ou perte partielle sera irrecevable.

12.1 L'Utilisateur reconnaît que la Société n'intervient à aucun moment dans le processus d'acheminement du Colis par le Transporteur.

Les services de la Société consistent exclusivement à faire bénéficier l'Utilisateur de tarifs négociés auprès de Transporteurs et à transmettre au Transporteur choisi par l'Utilisateur, la Commande de celui-ci telle qu'elle a été validée par lui.

L'Utilisateur reconnaît également que le détail des offres de transport de Colis proposées sur le Site est fourni exclusivement par les Transporteurs qui garantiront la Société en cas de réclamation ou de recours par un Utilisateur portant sur la présentation, le contenu ou l'exécution de l'offre commandée.

12.2 Le Transporteur choisi par l'Utilisateur qui réalise l'acheminement du Colis est responsable de plein droit de la perte totale ou partielle et de l'avarie au Colis ainsi que du retard, constatés à la livraison.

12.3 A l'égard de l'Utilisateur, la Société est garante de l'arrivée du Colis dans le délai déterminé dans le contrat de transport et est responsable de la perte totale ou partielle et de l'avarie au Colis.

12.4 Seuls les préjudices prouvés, directs et prévisibles, lors de la conclusion du contrat et qui sont une suite immédiate et directe de l'inexécution, peuvent donner lieu à indemnisation par la Société conformément aux règles de droit commun énoncées aux articles 1231-3 et 1231-4 du Code civil.

12.5 Dans tous les cas, hors les cas de dol ou de faute inexcusable, notamment du Transporteur, la

responsabilité de la Société est limitée à celle encourue par le Transporteur choisi par l'Utilisateur, en vertu des CGV du Transporteur, acceptées par l'Utilisateur, des lois ou règlements, ou des conventions internationales applicables au contrat de transport.

12.6 La Société est exonérée partiellement ou totalement de sa responsabilité si elle démontre que l'inexécution ou la mauvaise exécution du contrat, est imputable soit à l'Utilisateur, soit au destinataire ou à l'expéditeur du Colis (s'ils sont distincts de l'Utilisateur), soit au fait imprévisible et insurmontable d'un tiers étranger à la fourniture de la prestation prévue au contrat, soit en cas de force majeure.

ARTICLE 13. ASSURANCE DES MARCHANDISES

13.1 - L'Utilisateur peut souscrire, lors de sa Commande, par l'intermédiaire de la Société, une assurance *ad valorem* qui a pour objet de garantir la perte totale ou partielle, l'avarie au Colis, à hauteur de la valeur du Colis, indépendamment des conditions de la responsabilité du Transporteur et de la Société.

13.2 Les conditions de la police « Cargo tiers chargeur » sont portées à la connaissance de l'Utilisateur avant souscription et sont téléchargeables sur le Site.

13.3 Le coût de l'assurance est porté à la connaissance de l'Utilisateur, qui a la possibilité d'y souscrire ou non, lors de sa Commande.

ARTICLE 14. ARCHIVAGE

14.1 Les contrats conclus sur le Site internet de la Société avec un Utilisateur Consommateur (données relatives aux commandes de l'Utilisateur et CGV en vigueur au jour de la commande) sont archivés pour une durée de dix (10) ans à compter de l'exécution de la prestation.

14.2 Vous pouvez accéder aux contrats archivés en complétant une demande via notre formulaire de contact ou par courrier postal adressé à l'adresse suivante : « Upela, 128 rue du Faubourg Saint-Honoré, 75008 Paris, France ».

ARTICLE 15. ACCÈS ET UTILISATION DU SITE

15.1 L'Utilisateur accepte que la Société ne puisse

garantir un accès continu au Site dans la mesure où cet accès dépend de services fournis par des personnes tierces. L'accès au Site par la Société constitue donc une simple obligation de moyens.

Dans le cadre de la maintenance technique du Site, l'accès au Site pourra être interrompu ponctuellement.

En conséquence, la responsabilité de la Société ne pourra être engagée en cas de dommage résultant d'une indisponibilité du Site ou d'un problème de connexion au Site.

15.2 Lors de l'utilisation du Site, l'Utilisateur accepte de ne pas :

- collecter et stocker de données à caractère personnel portant sur les autres utilisateurs du Site ;
- entraver le fonctionnement du Site ;
- porter atteinte à la sécurité du Site ;
- usurper l'identité d'un tiers ;
- adresser des emails non sollicités.

ARTICLE 16. PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE

16.1 L'ensemble des éléments qui composent le Site, en ce compris les textes, images, illustrations, photographies, bases de données, logiciels, marques, noms commerciaux, logos, articles, architecture (ci-après le « **Contenu du Site** ») est protégé par le droit de la propriété intellectuelle.

16.2 La Société autorise l'Utilisateur à accéder et utiliser le Contenu du Site exclusivement pour une utilisation privée, non commerciale.

16.3 Toute reproduction, utilisation totale ou partielle, ou extraction ou réutilisation du Contenu du Site sans l'autorisation écrite et préalable de la Société est interdite et pourra faire l'objet de poursuites judiciaires.

ARTICLE 17. LIENS HYPERTEXTES VERS D'AUTRES SITES INTERNET

17.1 La Société pourra insérer des liens hypertextes sur son Site renvoyant vers des sites internet tiers. Dans ce cas, les Utilisateurs reconnaissent que la Société ne pourra être tenue responsable ni du contenu de ces sites internet auxquels ils pourront accéder, ni des autres liens hypertextes présents sur ces sites permettant d'accéder à d'autres

contenus sur le réseau internet.

17.2 La Société fera le nécessaire pour supprimer tout lien vers ces sites internet tiers dès lors que leur caractère manifestement illicite, inexact ou inadéquat aura été avéré et lui aura été communiqué.

ARTICLE 18. COOKIES

Nous vous invitons à consulter notre Politique en matière de Cookies disponible sur le Site.

ARTICLE 19. DONNEES A CARACTERE PERSONNEL

Nous vous invitons à consulter à consulter notre Politique de Confidentialité en matière de protection des données à caractère personnel disponible sur le Site.

ARTICLE 20. NULLITÉ PARTIELLE

La nullité ou l'inapplicabilité de l'une des stipulations des CGV n'emportera pas la nullité des autres stipulations qui conserveront toute leur force et leur portée.

ARTICLE 21. LOI APPLICABLE - DIFFERENDS

21.1 Les présentes CGV sont soumises au droit français.

21.2 En cas de litige entre la Société et un Utilisateur Consommateur ou un Utilisateur Non-Professionnel, ce dernier doit adresser une réclamation écrite à la Société. La Société et l'Utilisateur mentionné ci-dessus s'efforceront de trouver une solution amiable. À défaut d'accord amiable, l'Utilisateur Consommateur ou l'Utilisateur Non-Professionnel aura la possibilité de saisir gratuitement le médiateur de la consommation dont relève la Société, à savoir l'Association des Médiateurs Européens (AME CONSO) dans un délai d'un (1) an à compter de la réclamation écrite adressée à la Société par lettre recommandée avec accusé de réception.

Dans une telle hypothèse, la saisine du médiateur de la consommation devra s'effectuer :

- soit en complétant le formulaire prévu à cet effet sur le site internet de l'AME CONSO:

www.mediationconso-ame.conso ;

□ soit par courrier adressé à l' « *AME CONSO*
197 BOULEVARD SAINT-GERMAIN, 75007 PARIS ».

Le recours à la médiation est un droit et non une obligation. L'Utilisateur Consommateur ou Non-Professionnel reste libre de saisir les tribunaux compétents au lieu d'engager une procédure de médiation.

21.3 En cas de litige entre la Société et un Utilisateur Professionnel, ceux-ci s'efforceront de trouver une solution amiable. A défaut d'accord amiable, le litige sera soumis à la compétence exclusive du Tribunal des activités économiques de Paris.

* *

*