

# CONDITIONS GENERALES DU SITE WWW.PASSERELLE.COLISSIMO.FR

EN DATE DU 05/11/2025 À DESTINATION DES CONSOMMATEURS

**IMPORTANT : VEUILLEZ LIRE ATTENTIVEMENT CES CONDITIONS GÉNÉRALES QUE VOUS DÉCLAREZ ACCEPTER EN COCHANT LA CASE « En cochant cette case : Je reconnais avoir pris connaissance des conditions d'utilisations et les accepte ».**

Elles définissent les conditions d'utilisation du site internet [www.passerelle.colissimo.fr](http://www.passerelle.colissimo.fr) et des prestations de service fournies par l'Editeur.

**En utilisant et commandant tout ou partie des services du site internet [www.passerelle.colissimo.fr](http://www.passerelle.colissimo.fr), vous vous engagez à respecter toutes les dispositions des présentes conditions générales d'utilisation et notamment accepter les garanties et responsabilités décrites dans les encadrés ainsi qu'aux articles 12 et 13.**

Si vous êtes en désaccord avec les termes des présentes conditions générales d'utilisation, vous n'êtes pas autorisé à utiliser et à bénéficier des services proposés sur le site [www.passerelle.colissimo.fr](http://www.passerelle.colissimo.fr).

## Article 1 - DÉFINITIONS

Les termes utilisés, tant au pluriel qu'au singulier dans les présentes conditions générales d'utilisation auront la signification suivante:

**Client** : personne physique majeure ayant la capacité de contracter, qui a la qualité de consommateur au sens de l'article préliminaire du Code de la consommation, qui souhaite commander les Services à des fins non professionnelles. Le Client s'engage selon les termes et conditions ci-après énoncés. Si le destinataire final du Colis n'est pas le Client, le Client se porte fort du respect des dispositions applicables, notamment au titre de la réception du Colis, par ce destinataire final.

**Colis** : colis expédiés à l'adresse communiquée par l'Editeur (c'est-à-dire l'adresse de l'Entrepôt) pour le compte du Client et réexpédiés par l'Editeur à l'adresse communiquée par le Client (dans la limite des dispositions de l'article 3).

La dénomination « Colis », telle qu'utilisée dans les présentes Conditions Générales est susceptible de comprendre le ou les Produits contenus dans le Colis, ainsi que leur conditionnement et emballage tel que réalisé par le Vendeur ou l'expéditeur du Produit.

**Commande** : commande d'un ou plusieurs Services par un Client sur le Site Internet auprès de l'Editeur, acceptée expressément par l'Editeur.

**Compte Client** : espace réservé au Client sur le Site Internet, lui permettant d'accéder aux Services et aux informations relatives à ses Commandes, accessible grâce aux Identifiants.

**Conditions Générales** : les présentes conditions générales qui déterminent les modalités d'utilisation du Site Internet et les modalités d'exécution des Services.

**Contrat** : les présentes Conditions Générales ainsi que tout document qui lui est annexé.

**Editeur** : société Hexa-Go, dont les coordonnées sont précisées à la fin des présentes Conditions Générales.

**Entrepôt** : entrepôt situé en France métropolitaine au sein duquel les Colis sont livrés par ou pour le compte du Vendeur, avant d'être réexpédiés par l'Editeur au Client. L'Editeur communiquera à chaque Client une adresse personnelle au sein de l'Entrepôt à communiquer au Vendeur pour la livraison du Colis.

**Identifiants** : adresse électronique et mot de passe choisis par le Client qui lui permettent d'accéder à son Compte Client.

**Expéditeur**: Donneur d'ordre d'expédition du colis, responsable du contenu et de la déclaration afférente.

**Produits** : produits achetés par le Client (ou, le cas échéant, achetés pour le compte du Client), dans la limite des exclusions prévues à l'article 3, objet des Services.

**Services** : prestations de services de réexpédition des Colis proposées sur le Site Internet, objets de la Commande du Client, à l'exclusion des services proposés par des partenaires qui seront régis par leurs propres conditions générales.

**Site Internet** : site Internet accessible à l'adresse [www.passerelle.colissimo.fr](http://www.passerelle.colissimo.fr) conçu et exploité par l'Editeur, selon les formats informatiques utilisables sur l'Internet comprenant des données de différentes natures et, notamment sans que la liste soit exhaustive, des textes, sons, images fixes ou animées, vidéos, bases de données.

**Vendeur** : site Internet marchand, qui vend et livre des produits à destination des consommateurs en France métropolitaine, sur lequel le Client a acheté des Produits et plus généralement tout expéditeur des Colis à l'Entrepôt. Le Vendeur est un commerçant indépendant de l'Editeur, qui assume ses propres obligations et responsabilités.

## **Article 2 - APPLICATION DES CONDITIONS GÉNÉRALES**

Les présentes Conditions Générales définissent les conditions, restrictions et obligations que le Client accepte en utilisant le Site Internet et en commandant les Services.

Le Client reconnaît que ces Conditions Générales prévalent sur tous autres documents tels que prospectus, catalogues, documentations émanant de l'Editeur, qui sont communiqués uniquement à titre d'information et n'ont qu'une valeur indicative.

L'acceptation sans réserve de ces conditions générales consistera dans le fait, pour le Client, de cocher la case correspondant à la phrase suivante : « En cochant cette case : Je reconnais avoir pris connaissance des conditions d'utilisation et les accepte ». Le fait de cocher la case sera réputé avoir la même valeur qu'une signature manuscrite de la part de l'internaute.

## Article 3 - DESCRIPTION DES SERVICES

3.1. **Les Services de réexpédition des Colis** : L'Editeur propose un Service de réexpédition des Colis achetés par le Client auprès d'un Vendeur, notamment lorsque le Vendeur ne propose pas de service de livraison des Produits dans le pays souhaité par le Client. Le Client pourra faire expédier ses Colis par le Vendeur à l'adresse de l'Entrepôt.. Ces Colis seront réexpédiés pour le compte de l'Editeur par le transporteur Colissimo (La Poste), au Client à l'adresse du Client selon les modalités prévues dans la Commande.

L'Editeur n'a pas vocation à réexpédier des colis dont les pays d'expédition et de destination seraient identiques. Ainsi, un colis reçu d'un commerçant de France Métropolitaine ne pourra être réexpédié en France Métropolitaine.

Les Services de réexpédition des Colis par l'Editeur peuvent comprendre les Services suivants, inclus dans le prix ou optionnels et payants, à savoir :

- La réception du Colis à l'Entrepôt et l'information du Client par courrier électronique (inclus)
- Le stockage du Colis dans l'Entrepôt est gratuit jusqu'à 20 jours maximum, payant (1,5€ HT, par jour et par colis) à compter du 21ème jour pour le Client sans abonnement Premium. Pour le Client avec abonnement Premium, il est gratuit jusqu'à 30 jours, payant à compter du 31ème jour (1,5€ HT, par jour et par colis).
- Le groupage de plusieurs Colis pour une réexpédition unique (optionnel et payant 2,5€ HT, par colis),
- La vérification de la marchandise avec photo (optionnel et payant 8€HT, par colis). Les courriers sont exclus des vérifications.
- Le suivi de réexpédition du Colis (inclus),
- La déclaration de valeur des Produits en ligne, à destination de la douane (inclus),
- L'assurance complémentaire du Colis lors de son transport (optionnel et payant),
- L'extraction de la facture originale du Colis (optionnel et payant 4€HT, par colis).
- Le retour du Colis auprès du fournisseur, lorsqu'il se trouve encore dans l'Entrepôt (payant)
- La réception d'un colis avec contre-remboursement des frais de douane (payant)
- La manutention d'un ou plusieurs colis (réemballage, réduction, etc..) (payant)

Toute prestation accessoire est subordonnée à l'accord exprès des parties et pourra donner lieu à rémunération de l'Editeur.

Les modalités de ces Services sont décrites sur le Site Internet et dans les présentes Conditions Générales.

### 3.2. Limites et restrictions :

**3.2.1. Produits exclus des Services** : sont expressément exclus des Produits objet des Services, les produits suivants :

- Les Produits dont la valeur excède 1.500 euros (sauf si accord préalable avec l'Editeur);
- Les batteries seules ;

*sont uniquement acceptées : UN 3481 (IATAPI967) – Section II Piles lithium (> 20 Wh) et batteries lithium ion (> 100Wh) contenues dans ou avec un équipement;*

*sont uniquement acceptées : UN 3091 (IATAPI970) – Section II Piles lithium (> 1g) et batteries lithium métal (> 2g) contenues dans ou avec un équipement;*

- Les parfums, aérosols, sprays, vernis à ongle, récipients sous pression et plus généralement, les articles considérés comme matières dangereuses et/ou contenant de l'alcool ou du gaz ;
- L'alcool (sous conditions) ;
- Les graines, plantes, fleurs ;
- Tabac et marchandises dérivées du tabac ; cigarettes électroniques;
- Les voitures et tout autre type de véhicule ;
- Les personnes, les animaux vivants et morts, les organes humains, et autres fluides corporels, les cendres humaines et reliques funéraires ;
- Les denrées alimentaires périssables, les produits frais ;
- Les armes à feu (qu'elles soient vraies ou fausses), les pièces détachées d'armes, les armes à air, les explosifs, les munitions et autres objets contondants ; et plus généralement tout type d'armes ou pièces détachées (y compris airsoft, paintball, etc..) ;
- Les fourrures / peaux d'animaux, l'ivoire et les produits dérivés ;
- Tous produits considérés comme présentant un danger bactériologique ou viral par l'Organisation Mondiale de la Santé et tous produits présentant des propriétés radioactives,
- Les marchandises contrefaisantes ou illicites (y compris pornographiques, pédophiles ou produits stupéfiants, tels que reconnus en France ou dans le pays destinataire) ;
- L'amiante ou les produits en contenant à l'exception de ceux visés à l'article 7 (décret du 24 décembre 1996) ;
- Les marchandises relevant des réglementations nationales sur les produits dangereux, salissants ou prohibés et de manière générale tout contenu contraire aux lois et règlements en vigueur au moment de l'envoi, notamment par les services douaniers et/ou les règles de l'Union Postale Universelle ;
- Les articles de valeur exceptionnelle (par exemple, œuvres d'art, antiquités, pierres précieuses, or et argent) ;
- Les fonds et valeur (notamment or, argent, autres métaux précieux, valeurs fiduciaires, bijoux, bons au porteur, lingots d'or, devises, banderoles fiscales, vignettes, effets de commerce au porteur, pierres précieuses), ainsi que les chèques, cartes de crédit, cartes de téléphone, chèque cadeaux, restaurant ou de voyage ou de tout autre service comparable ;
- Les réponses aux appels d'offre ou copies d'examen ;
- Les objets classés matériel à risque Produit acide, Produit caustique, Combustible Agent transmissible, Gaz comprimé, Produit corrosif, Produit explosif, Produit inflammable, Agent infectieux, Matière inflammable, Poison, Produit radioactif,

Produit réfrigéré, Produit toxique, Produit volatile, etc), marchandise dangereuse, article prohibé ou soumis à des restrictions par l'Association Internationales du Transport Aérien, l'Organisation Internationale de l'Aviation Civile, l'Accord européen relatif au transport international des marchandises Dangereuses par Route, par tout département gouvernemental concerné ou tout autre organisme pertinent ;

**Plus généralement, tous produits faisant l'objet de restrictions à l'exportation ou l'importation dans le pays d'expédition et de destination.**

En outre, l'ensemble des expéditions effectuées sont soumises aux règles de contrôle de sûreté applicables au transport aérien.

Toute prestation de l'Editeur ne porte que sur des marchandises conformes à la réglementation en vigueur.

Le Client ne doit pas utiliser les Services à des fins illicites, notamment en violation des législations applicables, ni porter atteinte aux droits des tiers (notamment les droits de propriété intellectuelle).

C'est au Client de s'informer sur les conditions d'exportation et d'importation des Produits dans le pays de destination et de s'assurer que celles-ci sont satisfaites. En principe, l'Editeur n'a pas connaissance des Produits objets des Services. Il n'est pas en mesure d'effectuer de vérifications de conformité ou de légalité des Produits.

Tous les frais liés à un blocage à la douane et/ou au retour des Colis à l'Entrepôt et/ou toute somme, indemnité ou condamnation qui pourrait être mise à la charge de l'Editeur en raison de l'impossibilité ou l'illicéité d'importer les Produits dans le pays de destination du fait du non-respect des législations par le Client seront à la charge du Client.

**3.2.2. Caractéristiques des Colis et pays de destination :** les dimensions et caractéristiques des Colis ainsi que les pays de destination acceptés ou refusés sont précisées sur le Site Internet, notamment sur la page permettant d'estimer le prix d'une commande ou lors de la Commande. Il incombe au Client de s'assurer que la prestation de l'Editeur peut être effectuée (vérification de la destination, des dimensions et de la nature de la marchandise).

A leur arrivée dans l'Entrepôt, les Colis devront être d'un seul emballage clos, solide, adapté au contenu du Colis ainsi qu'aux exigences du transport international. L'emballage extérieur doit être neutre et ne pas présenter de signe distinctif (logo, nom de marque, etc...). Les moyens de fermeture ne devront présenter aucun risque pour les personnes ou machines traitant le Colis pendant son expédition.

Si l'emballage à la réception du Colis est sérieusement endommagé ou s'il semble avoir été ouvert, l'Editeur le refuse et le colis est retourné à l'expéditeur.

Le degré d'endommagement du colis est laissé à l'appréciation discrétionnaire de l'Entrepôt sans que le Client ne puisse prétendre à des contestations, indemnités ou remboursements.

Il n'est pas toujours possible pour l'Editeur de constater l'état du colis lors de la livraison. Dans ce cas, le Client est prévenu le plus tôt possible et se charge de la réclamation auprès du Vendeur.

Afin de lutter contre les éventuelles tentatives de fraude et en cas de doute sur la bonne utilisation de ses services, l'Editeur peut contrôler le contenu d'un colis ainsi que les documents afférents. L'identité de la personne qui a commandé un article et celle de la personne destinataire doivent être identiques. Si ce n'est pas le cas, l'Editeur se réserve le droit d'en refuser la réexpédition et pourra demander au client de retourner la marchandise au site commerçant.

## **Article 4 - CRÉATION DU COMPTE CLIENT ET FOURNITURE D'INFORMATIONS**

L'accès au Site Internet et la Commande des Services nécessitent la création d'un Compte Client.

La création d'un Compte Client nécessite la communication par le Client des informations suivantes : nom, prénom, adresse électronique, numéro de téléphone et son adresse postale (qui ne doit pas être une autre adresse d'un Service de réexpédition ou une boîte postale).

Les informations que le Client est invité à fournir sont destinées à permettre l'exécution des Services et l'établissement de la facture. Ces informations seront communiquées au transporteur en charge de la réexpédition des Colis.

Le Client dispose naturellement d'un droit d'accès, de rectification et de suppression de ses données personnelles tels que définis à l'article 15 des Conditions Générales.

Le Client s'engage à fournir des informations exactes et à informer l'Editeur sans délai en cas de modification des données qu'il a communiquées lors de son inscription et, le cas échéant, à procéder lui-même aux dites modifications au sein de son Compte Client.

La fourniture de fausses informations ayant entraîné l'impossibilité pour l'Editeur d'exécuter ses obligations ne saurait engager la responsabilité de ce dernier de ce fait.

Le Client reconnaît que ses Identifiants sont strictement personnels et confidentiels et doit veiller à ce qu'ils ne soient pas connus par des tiers. Le Client garantit l'Editeur contre toute demande et/ou action basée sur une utilisation, frauduleuse ou non, de ses Identifiants due à une faute ou négligence de sa part. En aucun cas, l'Editeur ne pourra être responsable en cas d'usurpation de l'identité d'un Client étant donné qu'il ne dispose pas des moyens techniques permettant de s'assurer de l'identité des personnes se connectant sur le Site Internet.

Le Compte Client permet de connaître les adresses postales de l'Entrepôt en France métropolitaine attribuée par l'Editeur au Client pour l'expédition de ses Colis par les Vendeurs, de réaliser des estimations pour la réexpédition des Colis en fonction de leurs dimensions/poids et du transporteur choisi, de consulter le suivi de la réexpédition des Colis, les factures, les adresses du Client et les tarifs ainsi que de contacter l'Editeur.

Les pages relatives au Compte Client sont librement imprimables par le Client mais ne constituent nullement une preuve, elles n'ont qu'un caractère indicatif destiné à assurer une information sur les Services et les Commandes pour le Client.

## **Article 5 - COMMANDE DES SERVICES**

**5.1. Abonnement** : L'accès au service est gratuit, mais pour pouvoir accéder à certaines options, le Client devra souscrire à un abonnement, dont les modalités (prix, durée) sont définies ci-après et/ou sur le Site Internet.

La souscription d'un abonnement payant se fera en cliquant sur le type d'abonnement choisi au sein de la liste des abonnements figurant sur le Compte Client. Le Client sera redirigé sur l'interface de paiement comme indiqué à l'article 6 des Conditions Générales.

L'abonnement se renouvelle par tacite reconduction à l'arrivée de son terme, pour une période d'une durée équivalente à celle de l'abonnement d'origine. L'Editeur informera le Client de l'arrivée du terme et le Client pourra demander la non-reconduction de l'abonnement à tout moment avant la reconduction de l'abonnement, en modifiant les paramètres sur le site Easy Delivery (onglet Accès Premium ou Mes informations). La résiliation prendra effet au terme de la période en cours.

**5.2. Commandes** : lorsque le Client souhaitera bénéficier des Services pour un ou plusieurs Colis, le Client pourra passer Commande dès l'enregistrement du Colis sur son compte.

Les Services seront facturés en fonction des options choisies par le Client, pour chaque Colis ou groupe de Colis.

Avant de passer Commande, le Client peut réaliser une estimation du temps de transport (à compter du départ du Colis de l'Entrepôt) et du prix, qui seront en fonction des dimensions du Colis (longueur, largeur, hauteur), de son poids, du transporteur choisi par le Client (Colissimo avec signature, Colissimo sans signature, Colissimo Eco Outre-Mer), et de l'adresse de destination du Colis.

Cette estimation n'a qu'une valeur indicative et le temps et coût de transport sont susceptibles d'être modifiés lorsque le Client passera Commande. Dans tous les cas, l'accord du Client sera demandé avant validation de la Commande.

La Commande se déroulera de la façon suivante :

A compter de la réception de la notification de la réception du ou des Colis à l'Entrepôt, le Client pourra visualiser les Colis reçus à l'Entrepôt sur son Compte Client.

Tout colis reçu ne comportant pas la Référence destinataire sera soit refusé par l'Editeur et retourné à l'expéditeur, soit accepté et ouvert pour en rechercher le Client propriétaire. Si après ouverture du colis pour en déterminer le propriétaire, le Client n'est toujours pas identifié, le colis sera alors mis de côté pendant la durée de stockage maximale prévue afin que le client puisse nous contacter. Tout dépassement du délai de stockage gratuit sera facturé au Client, au tarif prévu dans l'article 3.1.

Le Client pourra commander les Services de réexpédition du ou des Colis qu'il sélectionnera à l'adresse de son choix. Des Services optionnels de manutention payants peuvent être proposés au Client selon le contenu du ou des Colis par l'Editeur.

Le regroupement de plusieurs Colis pourra être effectué en un ou deux Colis finaux (ou plus, selon le nombre total de Colis à regrouper) et pourra entraîner le reconditionnement des Colis. Le regroupement de plusieurs Colis pourra être refusé par l'Editeur, notamment en raison des dimensions des Colis à regrouper, de leur poids, de leur contenu.

Une fois les Services sélectionnés, le Client devra payer le montant de sa commande conformément à l'article 6 et ne pourra en aucun cas revenir sur le choix initial du transporteur.

Après validation de la Commande, le Client recevra une notification de l'expédition du ou des Colis par courrier électronique. Le Client disposera d'un lien permettant de tracer la réexpédition du ou des Colis.

**Le Client reconnaît que la confirmation de sa Commande portant sur la réexpédition d'un Colis vaut instruction de réexpédier le(s) Colis. La réexpédition pourra intervenir concomitamment à la validation de la Commande ou dans un court délai. En conséquence, en validant sa Commande, le Client donne son consentement au commencement de l'exécution des Services commandés et ne pourra plus exercer son droit de rétractation conformément à l'article 7.**

## **Article 6 - PRIX ET PAIEMENT DU PRIX**

6.1. **Prix** : Le prix de l'abonnement et des Services est le prix en vigueur indiqué sur le Site Internet au moment de la Commande. Il dépendra de l'abonnement choisi par le Client, et des modalités du Service commandé (dimensions du Colis, type de transporteur, destination du Colis, prestations optionnelles choisies par le Client). Les prix ne comprennent pas les surcharges liées au transport (zone éloignée, zone à risque, etc...), les frais de douane, de courtage, de dossier, de dégroupage, d'exceptions et toutes autres taxes relatives à l'import de marchandise spécifique éventuellement applicables, qui devront être payés par le Client sous sa seule responsabilité. Si l'Editeur ou tout tiers est tenu de verser une taxe quelle qu'elle soit en raison de l'importation du Colis dans le pays de destination, le Client devra rembourser à l'Editeur les montants réglés pour son compte.

6.2. **Paiement** : le prix est payable par PAYPAL ou par carte bancaire si l'option est ouverte dans le pays de résidence. Le Client sera redirigé sur l'interface sécurisée régie par l'établissement concerné. Le Client reconnaît expressément avoir pris connaissance et accepte les conditions générales de cet établissement, seul responsable du traitement des données relatives aux moyens de paiement saisies par le client.

Les frais bancaires éventuels liés aux paiements par carte bancaire resteront à la charge du Client. En cas d'opposition ou de litige sur le paiement, des frais seront appliqués au Client, en fonction du montant et du type de litige.

Dans le cadre de sa lutte contre la fraude, l'Editeur pourra être amené à réclamer au client un ou plusieurs justificatifs de son identité et de la validité de la carte bancaire ayant servi au paiement afin d'éviter l'utilisation de moyens de paiement volés ou falsifiés. L'Editeur pourra être amené à vérifier également que la personne dont le compte bancaire est débité est bien celle qui a passé commande.

## **Article 7 - DROIT DE RÉTRACTATION**

**7.1. Droit de rétractation du Client envers le Vendeur suite à l'achat du Colis** : les conditions du Vendeur seront applicables exclusivement et celui-ci sera seul responsable de la mise en œuvre du droit de rétractation concernant les Produits à l'égard du Client. Le Client est invité à en prendre connaissance lors de l'achat du Colis auprès du Vendeur.

L'attention du Client est appelée sur le fait que si le droit de rétractation est applicable, le délai dont il bénéficie à l'égard du Vendeur commence à courir à compter de la réception du Colis à l'Entrepôt et non à compter de la réception du Colis par le Client.

Le Client devra donc avertir en temps utiles l'Editeur s'il souhaite mettre en œuvre son droit de rétractation à l'égard du Vendeur et demander un devis relatif au retour du Produit au Vendeur afin que l'Editeur puisse, le cas échéant, réexpédier les Colis objet de la rétractation au Vendeur.

Les frais de retour du Colis au Vendeur seront, selon les conditions applicables, à la charge du Client ou du Vendeur, à l'exclusion de l'Editeur. Des frais d'administration, de main d'œuvre, de stockage et de manutention seront appliqués par l'Editeur pour chaque Colis.

Toute action sur le colis, engagée par le Client auprès de l'Editeur (demande de regroupement, de vérification, d'expédition, manutention etc...), entraîne l'annulation de ce droit de rétractation.

**7.2. Droit de rétractation du Client envers l'Editeur pour la commande de service et la souscription d'abonnement sur Easy-Delivery** : conformément aux dispositions de l'article L.121-21 du Code de la consommation, le Client dispose d'un délai de 14 (quatorze) jours pour exercer son droit de rétractation concernant la souscription d'un abonnement.

Ce délai court à compter du jour de l'acceptation par l'Editeur de la souscription de l'abonnement. La rétractation pourra être formulée par téléphone, par courrier électronique ou par courrier aux coordonnées indiquées à l'article 18 des Conditions Générales sur papier libre.

Concernant la Commande des Services, conformément à l'article 121-21-8 12° du Code de la Consommation, le Client est informé qu'il ne pourra pas se rétracter dans la mesure où

les prestations de services de transport de biens sont exclues du champ d'application du droit de rétractation.

## **Article 8 - PROPRIÉTÉ DES COLIS**

Les Produits et Colis sont achetés par le Client auprès du Vendeur et demeurent à chaque instant sa pleine et entière propriété, à l'exclusion de celle de l'Editeur (sous réserve des dispositions de l'article 9.5 sur l'abandon des Colis). En conséquence, le Client est responsable de tout dommage que pourrait causer le Colis ou le Produit à toute personne ou aux droits des tiers, ainsi que de la violation de dispositions légales liée aux Produits objet des Services.

## **Article 9 - RECEPTION DES COLIS PAR L'EDITEUR**

**9.1. Information de l'Editeur par le Client :** En cas de réception de marchandise volumineuse, fragile ou nécessitant une signature ou un code, le Client devra informer l'Editeur et transmettre tous les éléments nécessaires pour la réception du Colis. Des frais de manutention pourront être facturés au Client.

**9.2. Réception des Colis :** L'Editeur réceptionnera le Colis à l'Entrepôt, aux horaires d'ouverture de l'Entrepôt (du lundi au vendredi, hors jours fériés, de 8 heures à 17 heures).

L'Editeur identifiera le(s) Colis reçu(s) comme appartenant au Client en lui attribuant une référence par Colis. Le Colis sera pesé et mesuré.

Il est expressément convenu que l'Editeur ne prend connaissance, ni ne contrôle le contenu du Colis ou les Produits.

L'Editeur adressera une notification de réception dans les deux jours ouvrés au Client par courrier électronique aux coordonnées communiquées par le Client dans son Compte Client, sauf si le colis n'a pas été identifié par manque d'informations disponibles sur l'étiquette de ce dernier.

En cas de contre-remboursement (frais de douane, taxes ou autre) avancé par l'Editeur, en amont ou en aval de la réception du colis, le Client sera facturé de la somme dûe à laquelle s'ajoutent des frais de dossier.

Sauf en cas de refus ou de retour des Colis au Vendeur, le Client pourra alors passer Commande pour les Services de réexpédition du Colis conformément à l'article 5.2.

En cas de réception de colis fragile, il est de la responsabilité du client de vérifier l'état et la conformité de l'emballage lors de la livraison, notamment grâce à l'option de vérification proposée sur le site.

Passerelle ne peut être tenu responsable des dommages constatés à l'arrivée si la marchandise n'a pas été contrôlée avant son départ.

**9.3. Refus d'un Colis:** l'Editeur pourra refuser ou faire retourner le Colis au Vendeur dans les cas suivants :

Si le Colis présente des marques apparentes de détérioration à réception à l'Entrepôt, selon l'appréciation discrétionnaire de l'Editeur ;

Si le Colis ou Produit n'est pas conforme aux Conditions Générales, notamment aux limitations et restrictions prévues à l'article 3.

L'Editeur en informera le Client, qui devra prendre attache avec le Vendeur pour connaître les modalités de remboursement des Produits et de retour du Colis, étant précisé que les frais de retour des Colis au Vendeur seront à la charge du Client ou du Vendeur, à l'exclusion de l'Editeur.

Si le Client souhaite exercer son droit de rétractation à l'égard du Vendeur, lorsque celui-ci est applicable, il devra en informer l'Editeur dans les meilleurs délais pour que l'Editeur puisse retourner le Colis au Vendeur dans un délai maximum de 14 jours. Sauf s'ils sont pris en charge par le Vendeur, le Client devra supporter les frais de retour des Colis, à l'exclusion de l'Editeur.

Dès lors que l'Editeur n'est pas le donneur d'ordre du transport, il ne peut être tenu pour responsable en cas de perte ou avarie du colis.

**9.4. Stockage des Colis :** L'Editeur veillera à ce que l'entreposage et la manutention des Colis aient lieu dans des locaux appropriés, pourvus, le cas échéant, des autorisations nécessaires et prendra, si besoin est, toutes les mesures nécessaires à la conservation des Colis.

Le stockage des Colis pendant une durée de 20 (vingt) jours à compter de leur réception par l'Editeur est compris dans le prix des Services (30 (trente) jours si le Client a souscrit à un abonnement au préalable). Au-delà de cette durée, les frais de stockage seront facturés (1,5 € HT / un euro par jour et par colis au Client.

Au-delà de cette période, les frais de stockage restent dus par le Client et seront facturés sur toute prestation suivant l'abandon du colis, indépendamment du ou des colis réexpédiés.

**9.5. Abandon du Colis :** A défaut de réexpédition du Colis dans un délai de 3 mois (90 jours) à compter de sa réception par l'Editeur du fait du Client (défaut de Commande ou défaut de paiement du prix), le silence du Client vaudra abandon des Colis, en plus des frais de stockage qui seront dus en application de l'article 9.4.

En conséquence, sauf accord contraire des parties, le Client reconnaît qu'au-delà de ce délai de 3 mois à compter de la réception des Colis par l'Editeur, à défaut d'avoir commandé et payé le Service de réexpédition du Colis, l'Editeur pourra disposer librement du Colis et aucune indemnité ne pourra être réclamée par le Client au titre du défaut d'expédition du Colis.

## **Article 10 - RÉEXPÉDITION DES COLIS**

10.1. La réexpédition des Colis sera réalisée conformément à la Commande du Client par le transporteur Colissimo (La Poste), pour le compte de l'Editeur, une fois le prix payé par le Client à l'adresse choisie lors de la Commande.

Tout changement, modification ou complément d'adresse au cours de la Prestation sera facturé. Toutes les sommes liées à des impayés engendreront le blocage du colis.

Des surcharges liées au transport (zone éloignée, zone à risque, etc...), aux dimensions et poids du colis ou à une manutention spécifique peuvent être appliquées, en supplément des frais d'expédition.

Des surcharges liées à la présence de batterie lithium contenue ou accompagnée d'un équipement seront appliquées : 12,5€ HT.

L'envoi de batterie lithium seule n'est pas autorisé.

L'Editeur n'acceptera pas les demandes d'envoi vers d'autres plateformes concurrentes de réexpédition, quel que soit le pays de destination et ce, dans le but de lutter contre la fraude.

Il incombe au client de s'assurer que l'emballage utilisé par son fournisseur est conforme et adapté au transport international.

Aucun dommage résultant d'une non-conformité de l'emballage ne pourra être pris en charge par l'Editeur.

L'Editeur peut autoriser, de façon exceptionnelle et à discrétion, les envois depuis la France vers la France, ou encore permettre au Client de mandater un transporteur externe. Dans ce cas, la responsabilité de l'Editeur s'arrête à la remise du colis au transporteur, et ne saura être engagée en cas de perte ou d'avarie du colis.

Le Client est informé par courrier électronique, de la réexpédition du Colis par l'Editeur. Le Client recevra par courrier électronique un lien lui permettant d'accéder au suivi de l'expédition du Colis, lequel est fourni à titre indicatif uniquement (soit sur le Site Internet, soit sur le site du transporteur). Le Client s'engage à respecter les conditions d'accès et de fonctionnement communiquées, notamment dans les conditions générales figurant sur les sites internet des transporteurs.

Les délais de livraison sont donnés à titre indicatif selon les moyennes constatées par les transporteurs. Ils sont calculés en jours ouvrés (hors week-end et jours fériés) et ne sont pas garantis.

En cas de force majeure, (guerre, événement météorologique, épidémie, mouvements sociaux ...), la responsabilité du non acheminement d'un colis ne peut incomber à l'Editeur.

Indications sur la qualité du suivi :

- **Très limité** : Livraison sans signature, suivi jusqu'à la frontière, aucune possibilité de réclamation.
- **Limité** : Livraison sans signature, suivi standard jusqu'à destination, réclamation possible, délai de réponse allant jusqu'à 90 jours ouvrés (hors incident dédouanement).
- **Standard** : Livraison avec signature, suivi standard plus jusqu'à destination, réclamation possible, délai de réponse allant jusqu'à 180 jours ouvrés (hors incident dédouanement).
- **Excellent** : Livraison avec signature, suivi détaillé jusqu'à destination, réclamation possible, délai de réponse entre 2 et 10 jours ouvrés (hors incident dédouanement).

## 10.2. Assurance :

Lorsque le Client rapporte la preuve de la responsabilité de l'Editeur au titre de la perte et/ou de l'avarie d'un colis, le Client est en droit de solliciter une indemnisation dont les dispositions sont indiquées à [l'article 13](#).

Le Client a la possibilité de souscrire une option d'extension d'indemnisation et d'élever les plafonds de responsabilité en cas de perte ou d'avarie (à l'exclusion des retards) selon les conditions suivantes :

– Au moment de la commande de la réexpédition, le Client souscrit cette option et déclare la valeur d'indemnisation souhaitée.

– Le Client paie l'option correspondante.

Il est expressément convenu que cette option donne droit à une indemnisation à hauteur de la valeur de la marchandise déclarée en cas de perte et/ou avarie du colis.

Le Client demeurera tenu d'établir la responsabilité de l'Editeur et son droit à indemnisation, dans la limite de la valeur déclarée, ne pourra pas aller au-delà du seul préjudice matériel stricto sensu et à l'exclusion de tout autre préjudice.

Le client se doit de vérifier qu'une personne physique réceptionnera le cas à son domicile. En cas de dépôt dans la boîte aux lettres, le transporteur ne pourra être tenu pour responsable en cas de vol et l'assurance ne pourra couvrir le colis.

L'emballage extérieur doit être neutre et ne pas présenter de signe distinctif (logo, nom de marque, dessin ou photo de l'article, etc...). En cas de vol, dommage ou avarie, l'assurance ne pourra couvrir le colis si celui-ci ne respecte pas ces conditions.

Le Client est informé que cette assurance est un complément qui, sous réserve des conditions applicables, peut lui permettre d'obtenir une indemnisation complémentaire mais ne libère pas l'Editeur de ses responsabilités, notamment celles qui sont prévues à l'article 13.

Le choix du transporteur par le Client vaut acceptation des conditions générales applicables du transporteur, communiquées ci-dessous :

<https://www.laposte.fr/conditions-generales-de-vente>

10.3. **Délais** : Tous les délais de livraison indiqués sur le Site Internet et lors de la commande sont estimatifs. Il est précisé que le délai de réexpédition des Colis commence à courir à compter lors de la remise du Colis au transporteur. Le temps de dédouanement n'est pas compris dans le délai estimé de livraison.

En cas de force majeure, (guerre, événement météorologique, épidémie, mouvements sociaux ...), la responsabilité du non acheminement d'un colis ne peut incomber à l'Editeur.

Sauf les dispositions d'une Convention internationale impérative applicable au mode de transport utilisé, dans l'hypothèse où le Client démontre que la responsabilité de l'Editeur est engagée pour retard, le Client est en droit de solliciter une indemnisation dont le montant ne pourra pas excéder le prix de la prestation de livraison.

L'Editeur n'est en aucun cas responsable des dommages indirects ou immatériels tels que perte de profit, perte de contrat, perte de chance, préjudice d'image, etc...

En cas de résolution, l'Editeur indemniserà le Client dans les meilleurs délais et, au plus tard, dans les 45 (quarante cinq) jours à compter de la réception de la lettre recommandée avec demande d'avis de réception ou d'une notification sur support durable.

En cas de retard de livraison du Colis réexpédié de plus de 5 (cinq) jours, par rapport au délai estimé lors de la mise à disposition du numéro de suivi, le Client se doit de contacter le service client pour que ce dernier intervienne dans la résolution d'un éventuel problème.

Au-delà de 15 (quinze) jours de retard, si le Client ne s'est pas manifesté, le service client ne pourra plus intervenir auprès du transporteur.

10.4. **Réception du Colis par le Client** : Le Colis sera remis au Client contre signature ou dans sa boîte aux lettres. En cas d'absence du Client, un avis de passage lui indiquera le lieu de mise à disposition du Colis.

En cas de non-distribution du Colis du fait du Client, les frais de retour seront à la charge du Client. Les articles 9.4 et/ou 9.5 (stockage et/ou abandon du Colis) pourront être applicables.

A la réception du Colis, le Client devra examiner attentivement le Colis pour vérifier son bon état. Si le Colis est détérioré ou en mauvais état, le Client devra le refuser et émettre des réserves expresses et détaillées afin que puisse jouer la garantie offerte par le transporteur ou l'assurance. Les emballages devront être conservés jusqu'à résolution de la réclamation.

En cas de refus et/ou de réserves, le Client devra en informer l'Editeur et/ou le transporteur dans les meilleurs délais et au plus tard par email ou tout support durable dans les 48 heures suivant la livraison du colis.

L'attention du Client est appelée sur le fait que la réception du Colis sans réserves éteint toute action contre le transporteur pour avarie ou perte partielle si dans les 48 heures, hors jours fériés, qui suivent celui de cette réception, le Client n'a pas notifié par lettre recommandée, sa protestation motivée.

## **Article 11 - OBLIGATIONS DU CLIENT**

**11.1. Informations communiquées à l'Editeur :** le Client s'engage à communiquer à l'Editeur des informations exactes, notamment concernant son identité, son adresse, le contenu et la valeur de son colis. En cas de modification de l'un de ces éléments après l'expédition du Colis, un supplément de 20€ sera facturé au Client. Tout surcoût lié à une inexactitude dans l'adresse de livraison ou à propos de l'identité ou dans les dimensions et poids du Colis sera facturé au Client.

**11.2. Obligations relatives aux Produits et aux Colis :** Le Client est seul responsable des Produits et du respect des réglementations en vigueur et notamment des dispositions de l'article 3. En cas de non-respect de ces dispositions, l'Editeur se réserve le droit de retourner les colis au Vendeur à la charge du Client ou, s'il n'a d'autres choix et après en avoir avisé le Client, de détruire le Colis non conforme aux frais exclusifs du Client et sans indemnités.

Les Produits achetés par le Client et objet des Services relèvent de la seule responsabilité du Client. En particulier, l'Editeur n'effectue pas de contrôle des Produits, ni de la licéité de leur exportation ou importation.

En cas de réception de colis fragile, il est de la responsabilité du client de vérifier l'état et la conformité de l'emballage lors de la livraison.

Passerelle ne peut être tenu responsable des dommages constatés à l'arrivée si la marchandise n'a pas été contrôlée avant son départ.

Il incombe au client de s'assurer que l'emballage utilisé par son fournisseur est conforme et adapté au transport international.

Aucun dommage résultant d'une non-conformité de l'emballage ne pourra être pris en charge par l'Editeur.

### **11.3. Formalités liées à l'expédition du Colis dans le pays du Client :**

Le Client devra respecter l'ensemble des formalités douanières et fiscales applicables et, à ce titre, communiquer toute information utile à l'Editeur.

Le Client est seul responsable du respect des législations applicables au Colis en France et dans le pays de destination. Il devra s'assurer du respect des formalités douanières, fiscales et légales (incluant les interdictions et les restrictions en matière de transport de certains produits). Il pourra s'informer de ces modalités auprès des autorités françaises et des autorités locales de destination.

L'Editeur ne pourra pas être tenu responsable en cas d'erreur ou d'omission dans les déclarations du Client et/ou d'infraction à la réglementation douanière et fiscale. A défaut, le Client est tenu au paiement des frais que pourrait supporter le Prestataire en cas de déclarations non sincères ou inexactes.

Le Client supporte seul l'ensemble des conséquences, notamment financières et pénales, résultant de déclarations ou documents non fournis, fournis tardivement, erronés, incomplets ou inappropriés. L'Editeur attire l'attention du Client sur le fait que toute déclaration fautive ou inexacte peut entraîner des retards dans l'acheminement de ses colis.

Toutes les sommes liées à des impayés engendreront le blocage du colis.

## **Article 12 - GARANTIES**

**12.1. Garanties de l'Editeur :** l'Editeur garantit au Client que les Colis seront réexpédiés au Client dans le même état que celui dans lequel ils ont été réceptionnés par l'Editeur, sauf en cas de force majeure, ou de rétention en douane ou de mauvais conditionnement qui ne sont pas le fait de l'Editeur. Dans ce cas, l'Editeur sera réputé avoir exécuté le Service.

**12.2. Fonctionnement et utilisation du Site Internet :** les équipements (ordinateur, logiciels, moyens de télécommunications, etc.) permettant l'accès au Site Internet sont à la charge exclusive du Client, de même que les frais de télécommunication induits par leur utilisation.

Le Client reconnaît et accepte que nul ne peut garantir le bon fonctionnement de l'Internet dans son ensemble. En cas d'impossibilité d'accès au Site Internet, en raison de problèmes techniques ou de toute nature, le Client ne pourra se prévaloir d'un dommage et ne pourra prétendre à aucune indemnité.

Les liens hypertextes présents sur le Site Internet peuvent renvoyer sur d'autres sites internet et la responsabilité de l'Editeur ne saurait être engagée si le contenu de ces sites contrevient aux législations en vigueur ou en raison d'un préjudice causé au Client par la visite de l'un de ces sites tiers, qui sont régis par leurs propres conditions d'utilisation.

**12.3. Garanties du Client :** le Client garantit l'Editeur contre toute réclamation du Vendeur lié à l'achat des Colis par le Client, ainsi que contre toute responsabilité, dommage ou préjudice résultant du Produit ou du Colis ou lié en raison d'une faute ou négligence du Client. Dans le cas, par exemple, où il ne serait pas conforme aux dispositions des présentes Conditions Générales, ainsi que des obligations légales locales liées à l'importation du Colis dans le pays de destination.

## **Article 13 - RESPONSABILITES**

**13.1. Conditionnement des Colis par le Vendeur :** Le Colis devra avoir été conditionné, emballé et étiqueté par le Vendeur de façon à ce qu'il puisse supporter les opérations de transport et de manière générale toutes les opérations confiées dans des conditions normales. L'emballage et le conditionnement doivent permettre une résistance à plusieurs manipulations et permettre aux Colis de supporter les secousses, les pressions et les chocs en cours de transport et notamment à un traitement par machine. La mention de toute particularité, telle que « fragile », ne donne pas lieu à un traitement spécifique. L'Editeur ne pourra être tenu responsable en cas de mauvais conditionnement ou emballage. L'emballage extérieur doit être neutre et ne pas présenter de signe distinctif (logo, nom de marque, etc...).

**13.2. Formalités douanières, fiscales et réglementaires du pays de destination du Colis :** comme indiqué ci-dessus, le Client est seul responsable du Produit et du respect des obligations douanières, réglementaires ou fiscales, notamment au titre des déclarations et paiement devant éventuellement être effectués, ni des interdictions éventuelles faisant obstacle à l'exploitation ou l'importation du Colis.

**13.3. Limitation de la responsabilité de l'éditeur :** La perte, l'avarie ou le retard soufferts par tout ou partie de l'envoi engage la responsabilité de l'Editeur dans les conditions suivantes :

Sauf les dispositions d'une Convention internationale impérative applicable au mode de transport utilisé, la perte ou l'avarie du Colis au cours de l'envoi engage la responsabilité de l'Editeur sauf en cas de faute de l'expéditeur, du destinataire, de force majeure, de vice propre de la chose ou de tout autre élément non imputable à l'Editeur.

L'emballage du colis incombant exclusivement au Client, sauf reconditionnement lors d'une consolidation de colis, il est expressément convenu que tout dommage imputable à un défaut d'emballage exonérera l'Editeur de toute responsabilité.

**La responsabilité de l'Editeur sera limitée aux dommages directs (à l'exclusion des dommages indirects) et prouvés par le Client, dans les conditions ci-après, dans la mesure permise par la législation applicable et sauf dispositions internationales impératives applicables :**

En cas de perte ou d'avarie, le montant maximum de l'indemnisation du Client sera limité à la valeur hors-taxes des Produits, sur justificatif (sauf les dispositions impératives d'une Convention internationale applicable au mode de transport utilisé) , et dans les limites suivantes :

Si il y a une valeur déclarée, le remboursement se fera sur la base de la VD renseignée dans le titre de transport, dans la limite de mille cinq cents (1500) euros.

UPU signifie Union postale universelle, DTS signifie « Droits de tirage spéciaux ». La valeur du DTS exprimée en dollars US est déterminée chaque jour par le Fonds Monétaire International.

**Envoi par Colissimo International :** En cas de perte ou en cas d'avarie du colis confirmée par les partenaires étrangers ou par le système d'information de La Poste, et après enquête du Service Clients, le Client pourra percevoir une indemnisation qui ne pourra excéder le montant fixé par l'UPU (17 DTS par kilogramme, transport compris).

Toute indemnisation ne pourra être versée qu'après réception du bilan d'indemnisation du transporteur.

## **Article 14 - PROPRIETE INTELLECTUELLE**

Le Site Internet est la propriété de l'Editeur. Il est protégé par les lois et traités internationaux en matière de droits d'auteur, ainsi que par d'autres lois et traités internationaux en matière de propriété intellectuelle.

Tous les droits relatifs au Site Internet et au concept d'ensemble de l'activité de l'Editeur, à leur caractère original et innovant notamment les droits de propriété intellectuelle sur les textes, les créations littéraires et artistiques, graphiques (y compris les photographies) et audiovisuelles, les développements informatiques, les développements HTML et autres

œuvres de l'esprit et, plus généralement, toute création susceptible d'être protégée par le droit de la propriété intellectuelle comme les images, les logos, la mise en forme, la charte graphique, la structure, l'ergonomie, les codes couleurs, les typographies, les polices de caractère, les éléments graphiques de base, l'organisation graphique des écrans, la mise en page, les fonds de page, l'identité visuelle du Site Internet, les éléments sonores ou les marques appartiennent à l'Editeur ou sont régulièrement exploitées par ce dernier, sans aucune limitation.

Le Client s'engage à ne pas porter atteinte directement ou indirectement à l'Editeur, au Site Internet ou aux droits de l'Editeur.

## **Article 15 - DONNEES PERSONNELLES**

**15.1. Données personnelles :** L'exécution des Services par l'Editeur nécessite la fourniture d'un certain nombre d'informations personnelles concernant le Client, à savoir son nom, son prénom, son adresse électronique, son adresse postale et son numéro de téléphone. Les données récoltées sont nécessaires au respect de ses obligations par l'Editeur, notamment pour la validation de la Commande, la réexpédition des Colis et plus généralement l'exécution des droits et obligations prévus aux présentes Conditions Générales. Le Client ne souhaitant pas fournir ces informations ne pourra pas commander de Services sur le Site Internet.

Ces données seront transmises aux partenaires de l'Editeur, à savoir Colissimo (La Poste) pour l'exécution des Services. Le traitement de ces données par ces derniers sera régi selon leurs propres politiques de confidentialité.

Ces données sont conservées par l'Editeur en cette unique qualité et l'Editeur s'engage à ne pas les utiliser dans un autre cadre, ni à les transmettre à des tiers autres que ses partenaires mentionnés ci-dessus, sans l'accord exprès du Client ou en dehors des cas prévus par la loi. Le responsable du traitement, excepté en ce qui concerne les données relatives aux moyens de paiement, est l'Editeur dont les coordonnées sont indiquées à l'article 18. Les coordonnées des Clients sont conservées pour une durée de 3 ans à des fins de prospection commerciale puis archivées pour une durée égale à 10 ans, durée raisonnable nécessaire à l'exécution de ses droits et obligations par l'Editeur. Ces données sont conservées dans des conditions sécurisées, selon les moyens actuels de la technique, dans le respect des dispositions de la loi n°78-17 du 6 janvier 1978. L'Editeur a fait une déclaration auprès de la CNIL sous le numéro 1862526.

Si vous ne souhaitez plus recevoir de prospection commerciale par courrier électronique, vous pouvez à tout moment nous le faire savoir en nous envoyant un courriel à l'adresse [contact@hexa-go.com](mailto:contact@hexa-go.com), en envoyant un courriel vers le formulaire de contact présent sur notre site, ou en cliquant sur le lien de désabonnement en fin de chaque courriel d'information.

Recueil du consentement du client pour l'envoi de courriels publicitaires: l'adresse courriel du client n'est utilisée à des fins de prospection commerciale qu'avec son consentement explicite.

Conformément à la loi n°78-17 du 6 janvier 1978, tout Client dispose d'un droit d'opposition, d'accès, de rectification et de suppression des données qu'il a fournies. Pour cela, il lui suffit d'en faire la demande à l'Editeur, en la formulant à l'adresse électronique ou par courrier postal à l'adresse mentionnée à l'article 18.

Les données relatives au paiement, notamment le numéro de carte bancaire et son utilisation à des fins d'identification commerciale est subordonnée au recueil du consentement du Client. Elles sont collectées et traitées exclusivement par l'établissement bancaire concerné qui est seul responsable du traitement.

**Recueil d'avis :** Net Reviews ([avis-verifies.com](http://avis-verifies.com)) est spécialisé dans la collecte, la modération et la restitution d'avis consommateurs pour les e-commerçants. Nos prestations de collecte d'avis en ligne de consommateurs sont certifiées NF Service depuis le 28 Mars 2014. Pour conserver ce gage de qualité, nous nous engageons à respecter la norme NF ISO 20488 et le référentiel de certification NF522 V2.

Ces règles garantissent que :

Etape 1 : la collecte des avis

- Net Reviews se positionne en tant que tiers et collecte les avis de consommateurs pour le compte de ses clients e-commerçants
- Tous les consommateurs – sans aucune sélection – seront sollicités pour le dépôt d'un avis
- Les avis seront collectés auprès des internautes authentifiés avec preuve de l'expérience d'achat

Etape 2 : la modération

- Les contenus illicites et inappropriés qui peuvent faire l'objet d'une suppression seront jugés selon les critères imposés par AFNOR certification
- Le consommateur est informé en cas de rejet de son avis
- Les e-commerçants ne peuvent pas modifier ni supprimer les commentaires
- La modération offre la possibilité aux e-commerçants de répondre et de traiter un problème avec son client avant la publication de l'avis

Etape 3 : la restitution des avis

- Tous les avis, positifs comme négatifs, seront publiés
- Les avis sont présentés par défaut du plus récent au plus ancien

**15.2. Cookies : Qu'est-ce qu'un cookie ?** Un cookie est un fichier texte stocké sur un espace dédié de l'ordinateur ou appareil mobile de l'internaute, déposé par l'Editeur ou un tiers dans le cadre de l'utilisation du Site Internet. Le cookie permet à son émetteur de collecter ou stocker certaines informations relatives à la navigation de l'internaute sur Internet pendant sa durée de validité. Les cookies sont attachés au navigateur et non à l'internaute lui-même ou à son appareil.

**Quels cookies ?** L'Editeur utilise les cookies suivants sur le Site Internet :

**Cookie PHPSESSID :** cookie de session

Les cookies de session permettent de faciliter la navigation de l'internaute, et sont valables uniquement pendant le temps de la navigation par l'internaute sur le Site Internet.

**Cookies “\_ga” et “\_gat”** : ce sont des cookies de mesure d'audience déposés et/ou lus par un tiers dans le cadre du service Google Analytics à des fins statistiques concernant la navigation des internautes sur le Site Internet. Ils donnent lieu à des données anonymes et agrégées.

**Cookie Adwords (« test\_cookie »)** : ce cookie est déposé et/ou lu dans le cadre du service Google Adwords si l'internaute clique sur une annonce Google Adwords de l'Editeur pour le suivi des conversions.

**Comment refuser les cookies ?** En poursuivant sa navigation sur le Site Internet, l'internaute donne son consentement à l'utilisation des cookies.

L'internaute dispose de la possibilité de bloquer ou supprimer les cookies via l'interface de son navigateur dans les paramètres liés à la confidentialité (outils / options).

Il est également possible de désactiver les cookies utilisés par Google Analytics en cliquant sur le lien suivant et en suivant les instructions : <https://tools.google.com/dlpage/gaoptout?hl=fr> (sous réserve de l'absence de modification de ce lien par Google Analytics).

La suppression des cookies préalablement présents sur le navigateur n'a pas d'incidence sur la navigation sur le Site Internet, mais fait perdre aux internautes tout le bénéfice apporté par le cookie. Dans ce cas, ils devront à nouveau saisir toutes les informations les concernant.

Si l'internaute bloque les cookies, la navigation sur le Site Internet ne sera pas optimisée. Si la désactivation des cookies par l'internaute l'empêche d'utiliser certains Services ou fonctionnalités fournis par l'Editeur, ce dernier ne pourra en être tenu responsable.

Pour plus d'informations, l'internaute peut consulter le site [www.cnil.fr](http://www.cnil.fr) ou adresser toute question à l'Editeur aux coordonnées mentionnées à l'article 18 des Conditions Générales.

**15.3. Newsletters** : Les Clients, en cliquant sur la case prévue à cet effet, acceptent que l'Editeur puisse leur faire parvenir, à une fréquence et sous une forme qu'il déterminera, une newsletter (lettre d'information) pouvant comporter des informations relatives à son activité.

Les Clients abonnés auront la faculté de se désinscrire de la newsletter en cliquant sur le lien prévu à cet effet, présent dans chacune des newsletters.

## **Article 16 - DROIT APPLICABLE ET JURIDICTION COMPETENTE**

Les présentes Conditions Générales sont soumises à la loi française à l'exclusion de toute autre convention internationale applicable y compris la convention de Vienne sur la vente internationale de marchandises du 11 avril 1980.

Tout différend, né entre l'Editeur et le Client, concernant la validité, l'exécution, l'inexécution ou l'interprétation des présentes Conditions Générales ou, plus généralement, les relations entre l'Editeur et le client sera soumis au tribunal français compétent du lieu du domicile du défendeur ou, au choix du demandeur, du lieu de l'exécution du contrat, conformément aux articles 42 et 46 du Code de procédure civile.

## **Article 17 - DISPOSITIONS DIVERSES**

Si l'une quelconque des clauses (non essentielle) des présentes Conditions Générales s'avérait nulle ou inapplicable en vertu d'une loi ou d'un règlement ou à la suite d'une décision exécutoire d'une juridiction ou d'une autorité compétente, les Parties conviennent expressément que le présent contrat ne sera pas affecté par la nullité de la clause précitée.

Le fait pour l'une des Parties de ne pas exiger à un moment quelconque l'exécution stricte par l'autre Partie d'une disposition ou condition quelconque du présent Contrat ne sera pas réputé constituer une renonciation définitive à cette disposition ou condition.

## **Article 18 - MENTIONS LEGALES**

La société Hexa-Go, société par actions simplifiée unipersonnelle au capital de 2.000 euros dont le siège social est situé 10B rue de Cassis, 13008 Marseille, immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de Marseille sous le numéro unique d'identification 985 077 379 et représentée par son Président en exercice (N° de TVA FR79985077379).

Vous pouvez contacter l'Editeur :

Par téléphone du lundi au vendredi, de 9h à 12h et de 14h à 17h au numéro +33 4 12 33 30 31

Par voie électronique à l'adresse suivante : [contact@hexa-go.com](mailto:contact@hexa-go.com)

Par voie postale à l'adresse suivante: Hexa-Go, 33 boulevard Tisseron 13014 Marseille

Le directeur de la publication du Site Internet est Monsieur Thomas PAIRE.

L'hébergeur du Site Internet est la société OVH, dont l'adresse du siège social est située 2, rue Kellermann – 59100 Roubaix..