

CONDITIONS GÉNÉRALES D'ACHAT ET D'UTILISATION DES ÉTIQUETTES

Date de mise en ligne : 01/12/2020

Date de dernière mise à jour : 01/12/2020

Voir ou **TELECHARGER** les Conditions Générales d'Achat d'étiquettes sur support durable.

1. OBJET

1.1. La Société (ci-après « AV MARKET ») propose au travers de sa Plateforme une prestation l'achat et l'édition d'étiquettes pour le transport de marchandises destinée à des utilisateurs - consommateurs et professionnels.

1.2. Les étiquettes sont réservées à un usage unique et ne peuvent faire l'objet d'aucune reproduction.

1.3. Les présentes CGA complètent les Conditions Générales de Mise à Disposition de la Plateforme et régissent l'achat et l'édition d'étiquettes via la Plateforme.

1.4. Attention : Ce service est disponible uniquement aux Utilisateurs souhaitant expédier ou recevoir un colis en France ou en Espagne. Ils doivent donc disposer d'une adresse réelle (fiscale) en France ou en Espagne à l'exclusion de tout autre pays ou destination.

1.5. De manière générale, l'Utilisateur garantit la Plateforme contre toute action qui serait engagée à son encontre du fait de l'utilisation de la Plateforme ou du service par l'Utilisateur ou sous son contrôle.

2. COMMANDE

2.1. Le processus d'achat et d'édition d'étiquettes est présenté en détail sur la Plateforme, étant entendu qu'AV MARKET est un sous-traitant intermédiaire entre l'Utilisateur et le transporteur.

2.2. Tout achat et édition d'une étiquette nécessite la création préalable d'un Compte par l'Utilisateur, l'acceptation expresse et sans réserve des Conditions Générales de Mise à Disposition, des présentes CGA, ainsi que l'acceptation des contraintes techniques et légales liées à l'édition, à l'utilisation des étiquettes et au paiement du prix.

2.3. Une fois l'achat confirmé, l'Utilisateur reçoit un mail de confirmation, contenant un lien lui permettant de télécharger l'étiquette sur un support durable.

2.4. La validation de la commande de l'étiquette vaut acceptation sans réserve des présentes CGA par l'Utilisateur.

2.5. Attention : les contenus des envois sont réglementés par les transporteurs. Il appartient à l'Utilisateur de vérifier au préalable et avant tout envoi que les produits envoyés sont licites et non exclus par le transporteur choisi. Les conditions générales des transporteurs sont annexées aux présentes.

3. TARIFS

3.1. Le prix de l'étiquette est calculé selon une estimation basée sur les informations obligatoires communiquées et déclarées sincères et conformes par l'Utilisateur, lors de la passation de la commande, à savoir :

- (1) La description du colis ;
- (2) Le poids en kilogrammes ;
- (3) Les dimensions en centimètres (longueur, profondeur et hauteur),
- (4) Le nombre de colis, qui s'ils sont plusieurs doivent être identiques en termes de description, poids et dimension ;
- (5) La valeur TTC d'assurance souhaitée par l'Utilisateur ;
- (6) L'adresse de départ et les coordonnées de l'expéditeur ;
- (7) L'adresse d'arrivée et les coordonnées du destinataire ;
- (8) Le choix du transporteur (Chronopost ou DHL) et le type d'expédition souhaité.

3.2. L'Utilisateur est parfaitement informé et reconnaît que le prix de l'étiquette qu'il sera amené à payer pour valider sa commande dépend exclusivement des informations que ce dernier a communiqué lors de la passation de sa commande et qu'il est dès lors engagé par ces dernières. Par conséquent, ce dernier s'engage à ne communiquer que des informations exactes, actuelles et complètes dont il garantit en tout temps l'exactitude, la sincérité et la fiabilité.

3.3. **Compte tenu des dispositions de l'article 3.2. ci-avant, l'Utilisateur est informé et accepte expressément l'existence d'un aléa concernant le prix, qui se matérialiserait par la différence éventuelle entre le prix de l'étiquette payé via la Plateforme lors de la passation de la commande - évalué sur la base des informations communiquées - et le coût réel de la livraison une fois celle-ci effectuée par le transporteur mandaté à cet effet.**

3.4. **En conséquence, l'Utilisateur reconnaît et accepte expressément qu'en cas de différence éventuelle de prix entre le prix payé lors de la passation de la commande et le coût réel de la livraison facturée par le transporteur une fois la prestation effectuée, celui-ci sera obligatoirement tenu au paiement de cette différence de prix à AV MARKET. Cette différence de prix fait partie intégrante de l'obligation de paiement initiale de l'Utilisateur acceptée lors de l'achat de l'étiquette. En tout état de cause, l'Utilisateur est seul responsable du contenu de ses expéditions et des informations transmises relatives à son envoi. Dans l'hypothèse où les données concernant l'expédition seraient erronées, l'emballage utilisé inapproprié ou en cas de doute quant à la licéité ou à la dangerosité des produits transportés, le transporteur pourra refuser le transport du produit et/ou facturer tout surcout entraîné par ledit transport (notamment frais d'acheminement supplémentaires), lequel sera unilatéralement mis à la charge de l'Utilisateur. En cas de refus du colis par le transporteur, les éventuels frais de stockage et de renvoi seront à la charge exclusive de l'Utilisateur et feront l'objet d'une facturation supplémentaire dont l'utilisateur reconnaît d'ores et déjà le caractère obligatoire du paiement.**

3.5. Les frais de communication et d'internet liés à l'utilisation des services de la Plateforme sont à la charge de l'Utilisateur.

4. PAIEMENT

4.1. Le paiement s'effectue au moment de la validation de la commande, par carte bancaire (CB, Visa, MasterCard, American Express) sur la plateforme sécurisée de paiement SSL du tiers certificateur Stripe, sur laquelle l'Utilisateur renseigne directement ses coordonnées bancaires.

4.2. A défaut de paiement intégral du prix, et notamment de la différence due suite à la facturation par le transporteur du coût réel de la livraison, AV MARKET se réserve le droit de suspendre ou de supprimer le compte de l'Utilisateur jusqu'au complet paiement du prix restant dû par ce dernier.

4.3. Tout retard de paiement dû par l'Utilisateur professionnel entraînera l'application de pénalités de retard égales à trois fois de taux d'intérêt légal en vigueur ainsi qu'une indemnité forfaitaire de recouvrement de 40 Euros, et rendra immédiatement exigible l'intégralité des sommes dues par l'Utilisateur.

5. EXERCICE DU DROIT DE RÉTRACTATION

5.1. Conformément aux dispositions de l'article L.221-18 du Code de la consommation, l'Utilisateur (consommateur ou assimilé à un consommateur au sens de l'article L.221-3) dispose d'un délai de quatorze (14) jours à compter du lendemain de l'achat de l'étiquette pour exercer son droit de rétractation conformément aux dispositions légales, sans avoir à motiver sa décision ni à supporter d'autres coûts que ceux prévus aux articles L.221-23 à L.221-25 du même Code.

5.2. Le droit de rétractation ne s'applique pas aux étiquettes ayant été scannées par un transporteur dans ce délai de quatorze jours.

5.3. Pour exercer son droit de rétractation, l'Utilisateur peut adresser un formulaire incluant le prénom, nom, email, adresse, téléphone, numéro de suivi de l'étiquette à l'adresse suivante AV-Market 2793chemin de Saint Claude 06600 Antibes FRANCE, ou adresser directement sa demande par e-mail (sous réserve que celle-ci soit dénuée d'ambiguïté) à : contact@av-market.com.

5.4. En cas d'exercice du droit de rétractation dans les délais et suivants les formes requises, l'étiquette sera annulée par AV MARKET et l'Utilisateur sera remboursé de l'intégralité des sommes versées via la Plateforme pour l'achat de l'étiquette.

5.5. Le remboursement sera effectué au plus tard dans les quatorze jours suivant la notification à la Plateforme de la décision de l'Utilisateur de se rétracter.

5.6. Sauf demande contraire, le remboursement s'effectuera par le biais du même moyen de paiement que celui utilisé par l'Utilisateur lors du paiement de la commande.

6. LIMITATION DE RESPONSABILITÉ

6.1. Les services de la Plateforme, et en particulier l'accès au module d'édition et de vente d'étiquettes sont accessibles – par principe – à l'Utilisateur de manière continue, toute l'année.

6.2. Toutefois, la Plateforme se réserve le droit, à tout moment, de suspendre ou interrompre temporairement l'accès à ses services, sans préavis ni indemnité pour des raisons techniques, et notamment pour en effectuer la maintenance, sans que celle-ci ne puisse être tenue responsable d'un quelconque dommage survenu de ce fait. L'Utilisateur accepte expressément ses interruptions et renonce à exercer une quelconque réclamation à ce sujet, quelques soient les circonstances de ladite interruption.

6.3. AV MARKET ne saurait en aucune circonstance être tenue responsable de tout dysfonctionnement du réseau empêchant le bon fonctionnement de la Plateforme, toute suppression ou perte de donnée, toute conséquence d'un virus, bug, anomalie ou défaillance informatique, ainsi que plus généralement de tout dommage causé à l'ordinateur ou autre équipement utilisé par l'Utilisateur pour accéder à la Plateforme – étant entendu que la présente liste n'est pas limitative.

6.4. LA PLATEFORME DÉCLINE TOUTE RESPONSABILITÉ CONCERNANT LES ERREURS OU OMISSIONS PORTANT SUR LES INFORMATIONS DÉLIVRÉES PAR L'UTILISATEUR LORS DE L'ÉDITION DES ÉTIQUETTES DE TRANSPORT, NI DE LEURS CONSÉQUENCES Y COMPRIS FINANCIÈRES.

6.5. LA PLATEFORME NE SAURAIT EN AUCUN CAS ÊTRE TENUE RESPONSABLE DE L'UTILISATION DES ÉTIQUETTES DÉLIVRÉES VIA LA PLATEFORME NI DE LEUR INADÉQUATION AVEC LES BESOINS NON OU MAL EXPRIMÉS PAR L'UTILISATEUR.

6.6. La Plateforme se contente de fournir à l'Utilisateur un service d'achat et d'édition d'étiquettes de transport, selon les informations communiquées par l'Utilisateur. Elle ne saurait être tenue responsable du contenu du colis y compris en cas de violation de toute réglementation, tout dommage, retard, défaut ou difficultés liées à la livraison dans la mesure où les prestations de transport sont assurées par des transporteurs professionnels et régies exclusivement par leurs conditions générales respectives annexées aux présentes. Il appartient donc à l'Utilisateur de se référer aux conditions générales de DHL et de Chronopost pour connaître les conditions d'exécution de leurs prestations de transport.

7. RÉCLAMATIONS

7.1. Pour toute demande ou réclamation concernant la prestation de transport (retard de livraison, dommage ou perte du colis, etc.), l'Utilisateur devra impérativement ouvrir un dossier de réclamation auprès du transporteur via la Plateforme d'AV MARKET, qui agit pour le compte de l'Utilisateur.

7.2. Cette ouverture de dossier et demande devra être effectuée directement via email contact@av-market.com, sans délai et devra obligatoirement être accompagnée de toutes les pièces justificatives nécessaires et d'une description précise du problème rencontré.

7.3. Une fois la demande consultée et traitée par AV MARKET, celle-ci fera ses meilleurs efforts pour accompagner l'Utilisateur dans ses démarches auprès du transporteur le cas échéant, sans pour autant pouvoir être tenue responsable de l'inexécution ou la mauvaise exécution par le transporteur de sa prestation de transport. Le transporteur demeure seul responsable de ses obligations afférentes à la prestation de transport pour laquelle il est mandaté. AV MARKET transmettra à l'Utilisateur toute demande - notamment de pièces complémentaires - éventuellement formulée par le transporteur, lequel s'engage à lui adresser dans les meilleurs délais.

7.4. La décision d'indemniser l'Utilisateur ainsi que la détermination du montant relèvent exclusivement du transporteur. L'Utilisateur sera, le cas échéant, directement indemnisé par le transporteur dans les conditions prévues par ses conditions générales, sans qu'AV MARKET n'intervienne dans ce processus de remboursement. En cas de refus d'indemnisation par le transporteur, AV MARKET en informera l'Utilisateur, sans que cette décision ne puisse faire l'objet d'un recours auprès d'AV MARKET qui se contente de transférer la décision prise par le transporteur à l'issue du traitement de la demande formulée par l'Utilisateur.

7.5. Pour toute autre demande, l'Utilisateur est invité à s'adresser directement à AV MARKET par courrier à l'adresse suivante :

Société GROUPE AZZUR - « AV MARKET »
Immeuble « Le Galaxie – Bloc B »,
2793 Chemin de Saint-Claude
06600 Antibes

8. CONVENTION DE PREUVE

8.1. Conformément à l'article 1368 du Code civil, les parties entendent fixer, dans le cadre des prestations, les règles relatives aux preuves recevables entre eux en cas de litige et à leur force probante. Les dispositions qui suivent constituent ainsi la convention de preuve passée entre les parties, lesquelles s'engagent à respecter le présent article.

8.2. La Plateforme et l'Utilisateur s'engagent à accepter qu'en cas de litige, les données issues de tout enregistrement informatique, numérique, e-mail ainsi que tout élément transmis par l'Utilisateur constituent la preuve de l'acceptation des présentes Conditions Générales d'Achat. Les Parties acceptent irrévocablement qu'en cas de litige, la portée de ces documents, informations et enregistrements est celle accordée à un original, au sens d'un document écrit papier, signé de manière manuscrite.

9. LOI APPLICABLE ET ATTRIBUTION DE COMPETENCE

9.1. Les présentes Conditions Générales d'Achat sont soumises au droit français.

9.2. En cas de litige, le consommateur pourra recourir à un médiateur de la consommation en application de l'ordonnance n° 2015-1033 du 20 août 2015 relative au règlement extrajudiciaire des litiges de la consommation. Après avoir écrit au Site, le Consommateur pourra saisir le Service du Médiateur pour tout litige de consommation dont le règlement n'aurait pas abouti : Médiation vivons mieux ensemble, 465 avenue de la Libération, 54000 NANCY, téléphone [0956430409](tel:0956430409), www.mediation-vivons-mieux-ensemble.fr.

Conformément à l'article 14 du Règlement (UE) n°524/2013, la Commission Européenne a mis en place une plateforme de Règlement en Ligne des Litiges, facilitant le règlement indépendant par voie extrajudiciaire des litiges en ligne entre consommateurs et professionnels de l'Union européenne. Cette plateforme est accessible [au lien suivant : www.ec.europa.eu/consumers/odr/main/index.cfm?event=main.home2.show&lng=FR.](http://www.ec.europa.eu/consumers/odr/main/index.cfm?event=main.home2.show&lng=FR)

9.3. Tout différend relatif à la validité, l'interprétation, l'exécution, la non-exécution des présentes Conditions Générales d'Achat régissant les rapports entre la Plateforme et l'Utilisateur sera soumis aux Tribunaux du ressort de la Cour d'Appel d'Aix en Provence.

ANNEXES : CGV DE DHL ET DE CHRONOPOST



CGV_DHL_fr.pdf



CGV_CHRONOPOST
_fr.pdf