

PREAMBULE

1. APPLICATION	4
2. DEFINITIONS.....	5
3. FRAIS	8
4. FACTURATION.....	9
5. PREPARATION DES ENVOIS	9
6. REFUS OU REJET DES ENVOIS	10
7. INSPECTION DES ENVOIS.....	11
8. ARTICLES PROHIBES	11
9. CONTROLES A L'EXPORTATION	14
10. MARCHANDISES DANGEREUSES.....	15
11. DEDOUANEMENT.....	17
12. ACHEMINEMENT	18
13. LIVRAISON.....	18
14. GARANTIE DE REMBOURSEMENT.....	19
15. LIMITES DE RESPONSABILITE.....	20
16. EXCLUSIONS DE RESPONSABILITE.....	23
17. ABSENCE DE GARANTIE.....	26
18. RECLAMATIONS	26
19. SOUS-TRAITANCE.....	28
20. PROTECTION DES DONNEES.....	28
21. INTEGRALITE DE L'ACCORD	30
22. CESSION.....	30
23. NON-RENONCIATION	30
24. DROIT OBLIGATOIRE.....	30
25. DROIT APPLICABLE ET JURIDICTION	31

CONDITIONS GENERALES DE TRANSPORT DE SENDERS EXPRESS

CONDITIONS GENERALES DE TRANSPORT POUR L'EUROPE, CHINE, CANADA

ET ETAT UNIS.

APPLICABLES A COMPTER DU 01 JUILLET 2025

REMARQUES IMPORTANTES

Les présentes Conditions générales de transport **EXCLUENT TOUTE RESPONSABILITÉ** de **SENDER'S** et de ses salariés ou agents en cas de perte, de dommage ou de retard dans certaines circonstances ; **LIMITENT** la responsabilité aux montants indiqués lorsque la responsabilité est acceptée ; **EXIGENT LA NOTIFICATION DES RÉCLAMATIONS** dans des délais stricts. Il est important que les Expéditeurs prennent bonne note des présentes Conditions et, si nécessaire, souscrivent des assurances afin de protéger leurs intérêts.

Les Envois sont soumis aux tarifs locaux et aux conditions des filiales, succursales de **SENDER'S** ou des contractants indépendants qui acceptent l'Envoi.

1. Application.
2. Définitions.
3. Frais.
4. Facturation
5. Préparation des Envois
6. Refus ou rejet des Envois
7. Inspection des Envois
8. Articles prohibés
9. Contrôles à l'exportation

- 10. Marchandises dangereuses
- 11. Dédouanement
- 12. Acheminement
- 13. Livraison
- 14. Garantie de remboursement
- 15. Limite de responsabilité
- 16. Exclusions de responsabilité
- 17. Absence de garantie
- 18. Réclamations
- 19. Sous-traitance
- 20. Protection des Données
- 21. Intégralité de l'Accord
- 22. Cession
- 23. Non-renonciation
- 24. Droit obligatoire
- 25. Droit applicable et Juridiction

Les conditions générales de transport [Sender's Express](#) pour l'Europe
(Applicables à compter du 01 juillet 2025)

Imprimer

1. Application

1.1 Les présentes Conditions s'appliquent au transport d'Envois en partant du Cameroun vers l'Europe, le Canada et les États-Unis. Les Envois en provenance des pays d'Europe, d'Amérique et d'Asie sont soumis à des tarifs locaux et aux conditions générales de la filiale, de la succursale ou du contractant indépendant de **SENDER'S** qui a accepté l'Envoi. Les retours d'Envois sont régis par les conditions générales applicables dans le pays ou sur le territoire depuis lequel l'Envoi est retourné.

1.2 Le transport international d'un Envoi par voie aérienne sera assujéti à la Convention de Montréal ou à la Convention de Varsovie. Le transport international d'un Envoi par voie terrestre sera assujéti à la CMR. Les expéditions nationales d'Envois (départ et destination au sein du même pays) sont assujéties aux lois dudit pays, aux présentes Conditions, ainsi qu'aux éventuelles conditions générales domestiques de transport applicables de **SENDER'S**.

1.3 La dernière version des présentes Conditions publiée et mise à jour sur le site [sender's express.com](https://senderexpress.com) local concerné prévaut et remplace toute version antérieure ou autre des Conditions. L'Expéditeur, en confiant un Envoi à Sender's, accepte les Conditions en vigueur à la date spécifiée. **SENDER'S** se réserve le droit de modifier ou de compléter unilatéralement les présentes Conditions à tout moment.

1.4 En cas de conflit entre les présentes Conditions et tout autre document de transport de **SENDER'S**, y compris les conditions générales de tout Bordereau d'expédition aérienne de **SENDER'S**, tout manifeste ou toute étiquette d'expédition, les présentes Conditions prévalent dans la mesure où elles ne sont pas en contradiction avec la ou les Conventions applicables, ou d'autres lois impératives, y compris les réglementations postales locales applicables.

1.5 Les Services disponibles peuvent être modifiés ou suspendus par **SENDER'S** à tout moment. Ladite modification ou suspension s'applique aux Envois confiés à **SENDER'S** après cette date. Des informations détaillées sur les Services en vigueur sont disponibles sur le site senderexpress.com.

1.6 Dans les présentes Conditions, l'ensemble des décisions de **Sender's** sont prises à la seule discrétion de Sender's.

2. Définitions

« **Bordereau d'expédition aérienne** » ou « **Bordereau d'expédition** » désigne tout document d'expédition, tout manifeste, tout bordereau de livraison, toute étiquette, tout tampon, toute saisie électronique ou tout élément similaire utilisé dans le cadre du système de transport [Sender's Express](#) pour initier la prise en charge d'un Envoi.

« **Services accessoires** » désigne tous les services ne répondant pas à la définition des Services de transport.

« **Envois B2C** » désigne les Envois dans le cadre d'une transaction commerciale entre un Expéditeur-professionnel (une personne agissant à des fins professionnelles) et un Destinataire-consommateur (une personne physique agissant à des fins qui n'entrent pas dans le cadre de son activité professionnelle).

« **Jour ouvrable** » désigne les jours pendant lesquels les entreprises du pays, du territoire ou de la région d'origine ou du pays, du territoire ou de la région de destination exercent leur activité commerciale. Les Jours ouvrables et les jours fériés peuvent varier suivant le pays, le territoire ou la région. Contactez [Sender's](#) pour les engagements de livraison qui pourraient en être affectés.

« **Livraison en Entreprise** » désigne une livraison effectuée dans des locaux commerciaux ou professionnels, à l'exclusion (a) des domiciles ou des résidences privées, (b) des logements où une activité professionnelle est exercée depuis un domicile ou une résidence désigné(e) comme tel (le) par l'Expéditeur, et (c) des Envois B2C.

« **Frais** » désigne les Frais de Transport ainsi que tous autres frais ou suppléments imputés ou prélevés en vertu des présentes Conditions le cas échéant, y compris le carburant et les autres suppléments, frais de service de dédouanement, frais accessoires, frais relatifs à la Valeur Déclarée pour le Transport, frais de retour, frais de manutention spéciale, droits de douane et taxes, suppléments relatifs aux importations et aux exportations, ainsi que les autres coûts raisonnablement encourus par [Sender's](#) concernant le transport d'un Envoi. Les informations détaillées relatives aux autres frais ou suppléments sont disponibles sur le site [sendersexpress.com](#).

Sender's facturera une taxe sur la valeur ajoutée sur ces Frais, conformément à la loi et aux réglementations en vigueur.

« **CMR** » désigne la Convention relative au contrat de transport international de marchandises par route de 1956, telle que modifiée en 1978.

« **Conditions** » désigne les présentes conditions générales de transport, telles que mises à jour sur le site fedex.com le cas échéant.

« **Conventions** » désigne la Convention de Varsovie, la Convention de Montréal ainsi que les CMR collectivement.

« **Valeur Déclarée pour le Transport** » désigne la valeur, le cas échéant, indiquée par l'Expéditeur sur le Bordereau d'expédition aérienne, constituant le montant maximum de responsabilité de Sender's en lien avec l'Envoi pour lequel l'Expéditeur paye les frais requis.

« **Valeur Déclarée en Douane** » désigne le prix de vente ou le coût de remplacement du contenu d'un Envoi, conformément aux exigences de dédouanement.

« **Délai de livraison** » désigne le délai de livraison publié relatif aux services de Sender's ou le délai de livraison indiqué par le Service clientèle que Sender's s'engage à respecter pour l'Envoi prenant en considération les articles transportés, la date, la destination précise, le poids et la valeur de l'Envoi.

« **Europe** » désigne collectivement l'Albanie, l'Arménie, l'Autriche, l'Azerbaïdjan, la Biélorussie, la Belgique, la Bosnie-Herzégovine, la Bulgarie, la Croatie, Chypre, la République tchèque, le Danemark, l'Estonie, la Finlande, la France, la Géorgie, l'Allemagne, la Grèce, la Hongrie, l'Islande, l'Irlande, Israël, l'Italie, la Lettonie, la Lituanie, le Luxembourg, la Macédoine, Malte, la Moldavie, le Monténégro, les Pays-Bas, la Norvège, la Pologne, le Portugal, la Roumanie, la Russie, Serbie, la Slovaquie, la Slovénie, l'Espagne, la Suède, la Suisse, la Turquie, le Royaume-Uni et l'Ukraine.

« **Sender's** » ou « **Sender's Express** » désignent Sender's Corporation, ses filiales, succursales et affiliés, leurs employés et agents respectifs (dans la mesure où cela est applicable).

« **Fret** » désigne une pièce unique, une palette ou une unité de manutention ayant un poids facturable supérieur ou égal à 68 kg (toute fraction d'un kilogramme est arrondie au kilogramme

sender's Express

supérieur), une longueur supérieure à 274 centimètres ou une longueur maximale plus circonférence supérieure à 330 centimètres.

« **Fuite** » a la signification qui lui est attribuée à la Section 5 (Préparation des Envois).

« **Convention de Montréal** » désigne la Convention de Montréal du 28 mai 1999 ainsi que tous les Protocoles ultérieurs applicables.

« **Colis** » désigne tout paquet ou toute pièce unique qui est confié(e) par l'Expéditeur à Sender's pour un transport et qui est accepté(e) par Sender's de l'Expéditeur.

« **Articles prohibés** » désigne les articles et types d'Envois définis à la Section 8 (Articles prohibés) des présentes Conditions.

« **Destinataire** » désigne la personne physique ou morale indiquée sur le Bordereau d'expédition aérienne en tant que destinataire de l'Envoi.

« **Livraison Résidentielle** » désigne une livraison effectuée à un domicile ou une résidence privée, y compris les logements ou les résidences privées utilisés à des fins professionnelles ou une livraison vers une adresse ayant été désignée par l'Expéditeur comme résidentielle.

« **Expéditeur** » désigne la personne physique ou morale stipulée sur le Bordereau d'expédition aérienne en tant qu'expéditeur de l'Envoi.

« **Services** » désigne collectivement les Services accessoires et les Services de transport.

« **Envoi** » désigne un ou plusieurs articles, soit sous forme de Colis, soit sous forme de fret, figurant sur un seul Bordereau d'expédition aérienne.

« **Frais de transport** » désigne les tarifs évalués pour l'acheminement d'un Envoi par Sender's conformément aux présentes Conditions, à l'exclusion des autres frais et suppléments qui peuvent être imputés ou prélevés, tels que les suppléments pour le carburant, les frais pour services de dédouanement, les frais accessoires, les frais relatifs à la Valeur Déclarée pour le Transport, les frais de manutention spéciale, les droits de douane et taxes, les suppléments liés aux importations et exportations, ainsi que les autres suppléments.

« **Articles uniques** » désigne les articles pour lesquels des conditions supplémentaires s'appliquent (voir Section 15.4 [Articles uniques]) en raison de leur nature, y compris les pierres précieuses, les métaux précieux, les bijoux, les montres, les meubles non protégés, le verre, la porcelaine, les objets d'art, les antiquités, les fourrures, les objets de collection, les instruments de musique, les documents importants y compris les passeports, les smartphones, les montres connectées, les tablettes, les ordinateurs portables, les écrans électroniques, les écrans plasma, les films, les bandes sonores, les disques, les cartes mémoire ou toute autre marchandise contenant des données ou des images.

« **Convention de Varsovie** » désigne la Convention de Varsovie du 12 octobre 1929, telle que modifiée par le protocole de la Haye du 28 septembre 1955, ainsi que tous les Protocoles ultérieurs applicables et la Convention de Guadalajara du 18 septembre 1961.

3. Frais

Les Frais de transport applicables à l'Envoi sont ceux indiqués dans les Tarifs publics de Sender's publiés sur sendersexpress.com, ou tel qu'expressément convenu autrement dans le contrat de services de transport de sender's. Les devis fournis par sender's pour les Frais ou Services sont des estimations uniquement, basées sur les informations fournies par l'Expéditeur. Les Frais et Services finaux peuvent varier en fonction de l'Envoi réellement confié et de l'application des présentes Conditions. Sender's n'est pas responsable, et aucun ajustement, remboursement ni avoir de quelque nature que ce soit ne sera effectué, à la suite de tout écart entre d'une part, l'estimation des Frais ou du Service effectuée avant la remise de l'Envoi et d'autre part, les Frais facturés au payeur. Les Frais appliqués sont ceux applicables et en vigueur au moment où le contrat de services de transport sender's concerné est conclu, sous réserve du droit de Sender's de réviser périodiquement et sans préavis les Frais, y compris les Frais de transport, stipulés dans les tarifs publics de Sender's sur le site sendersexpress.com

4. Facturation

4.1 Sender's fournira par défaut une facture électronique, sauf exigence contraire express du débiteur et à condition que l'émission de factures papier soit toujours autorisée par la loi.

4.2 Conversion des Devises. Les factures de Sender's doivent être payées dans la devise indiquée sur la facture ou alors dans la devise locale selon les taux de change stipulés en tant que de besoin par Sender's.

5. Préparation des Envois

5.1 Limites de Dimension et de Poids. Les restrictions relatives aux dimensions et au poids des Colis et des Envois varient en fonction de la combinaison du pays d'origine et du pays de destination, ainsi que du Service.

5.2 Envois multi-colis. Le poids total d'un Envoi multi-colis n'est soumis à aucune restriction, sous réserve que chaque Colis individuel faisant partie de l'Envoi n'excède pas la limite de poids par Colis indiquée pour la destination.

5.3 Envois volumineux. Les Envois dépassant les limites de poids spécifiques aux Services stipulés dans les directives en matière de colis sur le site sendersexpress.com requièrent un accord préalable de sender's. Sender's se réserve le droit de refuser les Colis ou les Envois qu'elle considère comme inappropriés ou trop volumineux, tel que décrit de façon détaillée dans les directives relatives à l'expédition de colis sur le site sendersexpress.com. Sender's peut, à son entière discrétion, considérer lesdits Colis ou Envois inappropriés ou trop volumineux pour un Envoi de fret, et un poids facturable minimum de 68 kg peut par conséquent être appliqué, quel que soit le poids réel de l'Envoi. Les envois remis à sender's en Fret ont un poids facturable minimum de 68 kg, quel que soit le poids réel de l'Envoi.

5.4 Emballage. Tous les Colis doivent être préparés et emballés par l'Expéditeur afin de permettre un transport sans dommage, en fonction de la nature et de la taille des marchandises, dans des conditions normales de traitement dans un environnement de transport et de tri par hub et en

sender's Express

conformité avec les instructions de Sender's et les traités, lois, règles et réglementations applicables, y compris ceux régissant l'emballage, le marquage et l'étiquetage.

5.5 Tout objet susceptible d'être endommagé du fait des conditions inhérentes au transport, notamment les changements de température ou de pression atmosphérique, doit être correctement protégé par l'Expéditeur à l'aide d'un emballage approprié. Sender's n'assumera aucune responsabilité pour les dommages résultant des changements de température ou de pression atmosphérique.

5.6 Marquage. Il incombe à l'Expéditeur de compléter correctement toutes les informations nécessaires sur le Bordereau d'expédition. Chaque Envoi doit indiquer de façon lisible et durable le nom, la rue, la ville et le pays, y compris le code postal de l'Expéditeur et du Destinataire. Pour les Envois internationaux, l'adresse de l'Expéditeur doit mentionner le pays dans lequel l'Envoi est remis à Sender's

6. Refus ou rejet des Envois

Sender's se réserve le droit de refuser, de garder ou de retourner tout envoi, et ce, à sa seule discrétion et sans que sa responsabilité ne puisse être mise en cause. Sender's fera valoir ses droits dans les cas suivants (liste non exhaustive) :

- 1) l'envoi est susceptible d'endommager ou de retarder d'autres envois, propriétés ou le personnel ;
- 2) l'envoi risque d'être endommagé ou perdu en transit, car il n'a pas été correctement emballé ou pour toute autre raison ;
- 3) le transport de l'envoi ou (d'une partie) de son contenu est interdit par la loi ou représente une violation de l'une des présentes Conditions ;
- 4) l'acceptation de l'envoi est susceptible de compromettre, même partiellement ou temporairement, la capacité de Sender's à fournir ses services à d'autres clients ;
- 5) Sender's n'est pas en mesure de vérifier l'identité de l'expéditeur ;
- 6) l'expéditeur, le destinataire ou une quelconque partie impliquée sont référencés dans une liste de sanctions ou de contrôles à l'exportation publiée et mise à jour par l'autorité

compétente, sauf agrément ou autorisation de l'organisme gouvernemental approprié ou si cela est autorisé par la législation en vigueur.

Sender's n'assumera aucune responsabilité en cas de refus ou de rejet des Envois. L'acceptation d'un Envoi par Sender's n'implique pas que cet Envoi, y compris son contenu et sa qualité, soit conforme aux lois et réglementations applicables ou aux présentes Conditions. Si la loi l'exige, notamment dans le cadre de contrôles à l'exportation, de sanctions et/ou des réglementations et lois relatives aux douanes, Sender's est susceptible de bloquer et de conserver un envoi pour une durée indéterminée, et de demander au gouvernement l'autorisation de le renvoyer ou de le détruire, sans être tenu responsable des pertes et dommages pouvant survenir.

7. Inspection des Envois

7.1 Sur demande des autorités compétentes ou à la discrétion de Sender's conformément aux lois et réglementations applicables, Sender's peut ouvrir ou inspecter n'importe quel Envoi.

7.2 Conformément aux lois et réglementations applicables, Sender's peut être amené à procéder à divers contrôles des Envois. Par la présente, l'Expéditeur renonce à toute éventuelle réclamation au titre de dommages ou de retards (y compris le recours à la Garantie de remboursement, tel que stipulé à la Section 14) qui résulterait de tels contrôles.

8. Articles Prohibés

8.1 Quelle que soit la destination de l'Envoi, Sender's interdit le transport des articles répertoriés ci-dessous, et l'Expéditeur s'interdit d'expédier lesdits articles, sauf autorisation expresse de Sender's (des restrictions supplémentaires peuvent s'appliquer en fonction de l'origine et de la destination) :

- a.** Armes à feu, matériel de guerre, munitions et pièces associées. Cela inclut notamment les armes à feu, les couteaux à cran d'arrêt, les couteaux papillon, les cannes-épées, les poings américains et les tasser ;
- b.** Imprimantes 3-D conçues ou exclusivement utilisées pour la fabrication d'armes à feu ;
- c.** Explosifs (les explosifs de classe 1.4 peuvent être acceptés au départ et à destination de certaines localités ; des informations complémentaires sont communiquées sur demande), feux d'artifice et autres articles de nature incendiaire ou inflammable ;
- d.** Articles semblables à une bombe, une grenade à main ou à tout autre engin explosif ou arme explosive. Cela inclut notamment les produits inertes, tels que les répliques, armes-jouets, gadgets, équipements d'entraînement et œuvres d'art ;
- e.** Équipements militaires en provenance de tout pays exigeant une licence de contrôle des exportations ;
- f.** Cadavres, organes humains ou parties de corps humains ; embryons humains ou animaux, restes humains incinérés ou exhumés ;
- g.** Animaux vivants, y compris les insectes et animaux domestiques ;
- h.** Carcasses et cadavres d'animaux, ou animaux empaillés. Cela inclut notamment les fourrures animales, l'ivoire et les produits dérivés de l'ivoire ainsi que la faune ;
- i.** Plantes et corps végétaux, y compris les fleurs coupées (les fleurs coupées sont acceptées au départ et à destination de certains pays et territoires, notamment pour les envois au départ des Pays-Bas à destination des États-Unis, ou dans toute l'Amérique latine ; des informations complémentaires sont communiquées sur demande) ;
- j.** Denrées alimentaires périssables, de même que les denrées alimentaires et boissons devant être réfrigérées ou conservées dans tout autre environnement contrôlé ;
- k.** Matériels pornographiques et obscènes. Cela inclut notamment les mannequins (y compris les poupées sexuelles) ;

l. Argent, y compris les espèces et quasi-espèces (par exemple, les titres négociables, actions, obligations et bons de caisse endossés), les pièces de monnaie et timbres de collection ;

m. Les billets de loterie et appareils de jeux de hasard là où la loi l'interdit.

n. Déchets tels que définis par la législation et la réglementation applicables. Il s'agit notamment des déchets à éliminer, des déchets médicaux (tels que les aiguilles hypodermiques ou les seringues, le matériel médical contaminé ou les articles destinés à la stérilisation, au recyclage ou à l'élimination), des piles susceptibles de présenter un danger pour la sécurité (telles que les piles usagées ou endommagées) ou des articles qui présentent un danger pour l'environnement (tels que les ampoules fluorescentes usagées) ;

o. Glace (eau congelée) ;

p. Produits de contrefaçon, y compris les marchandises portant une marque qui est identique ou intrinsèquement impossible à différencier d'une marque déposée et ce, sans l'approbation ou la supervision du propriétaire de ladite marque déposée (également dénommées « faux » ou « imitations ») ;

q. La marijuana, y compris la marijuana destinée à un usage récréatif ou médicinal et le cannabidiol (« CBD »), tout produit qui contient n'importe quelle quantité de tétrahydrocannabinol (« THC ») et de cannabinoïdes synthétiques ;

r. Chanvre brut ou non raffiné, de même que ses composantes (y compris les tiges, feuilles, fleurs et graines de chanvre) ;

s. Tabac et produits dérivés, y compris, de manière non limitative, les cigarettes, les cigares, le tabac à rouler, le tabac non destiné à être fumé, le tabac à narguilé ou à chicha ; et

t. Les cigarettes électroniques et les pièces qui les composent, tout autre dispositif similaire qui vaporise ou pulvérise toute substance pour l'inhalation, et toute substance non combustible, qu'elle contienne de la nicotine ou non, pouvant être utilisée avec de tels dispositifs.

8.2 Sender's exclut toute responsabilité pour les Envois de Articles prohibés quelle que soit la manière dont ils ont été acceptés (y compris l'acceptation par erreur ou si Sender's en avait été avisé). Sender's se réserve le droit de refuser des Colis du fait de ces restrictions ou pour des

sender's Express

raisons de sécurité. Sender's dispose du droit de facturer des frais administratifs au titre des Colis refusés et, le cas échéant, des frais de retour des marchandises à l'Expéditeur. Des informations plus détaillées sont disponibles sur simple demande.

8.3 La Section 14 (Garantie de remboursement) ne s'applique pas aux Envois d'Articles prohibés.

9. Contrôles à l'exportation

9.1 Sender's s'interdit de transporter tout Envoi en infraction avec les lois relatives aux contrôles à l'exportation. L'Expéditeur est responsable de la conformité de l'Envoi – qu'il garantit – avec toutes les lois, règles et réglementations applicables, y compris, de manière non limitative, avec la Réglementation douanière camerounaise à l'export, la Réglementation américaine sur le contrôle des biens étrangers, de même qu'avec les lois et réglementations officielles relatives aux exportations appliquées par tout pays par lequel transite l'Envoi. L'Expéditeur accepte et garantit, qu'en ce qui concerne les Envois, il respectera l'ensemble des interdictions applicables du gouvernement Camerounais interdisant l'exportation ou la réexportation de marchandises, services ou technologies vers ou depuis des pays et territoires faisant l'objet de sanctions territoriales Camerounaise. Par ailleurs, Sender's s'interdit de transporter, de même que l'Expéditeur s'interdit de confier pour envoi, tout article dont le commerce est soumis à des restrictions ou interdit en vertu de lois relatives à des sanctions économiques ou à des embargos.

9.2 L'Expéditeur identifiera tous les Envois nécessitant des permis ou licences d'exportation ou soumis à tous autres contrôles réglementaires préalables à l'exportation, et il fournira à Sender's toutes les informations et tous les documents nécessaires au respect des lois et réglementations applicables. Il incombe à l'Expéditeur de déterminer, à ses frais, les permis et licences d'exportation requis pour un Envoi, de les obtenir et de s'assurer que le Destinataire dispose de toutes les autorisations nécessaires en vertu des lois et réglementations applicables dans les pays d'origine, de destination, ainsi que de toute juridiction compétente sur l'Envoi. Par ailleurs, l'Expéditeur est tenu de s'assurer que l'utilisation finale et l'utilisateur final des articles expédiés ne contreviennent à aucune politique de contrôle spécifique restreignant certains types d'exportations, de

réexportations ou de transferts d'articles spécifiquement visés par la Réglementation douanière camerounaise à l'exportation.

9.3 Sender's ne saurait assumer une quelconque responsabilité à l'égard de l'Expéditeur ou de toute autre personne en cas de perte ou de dépenses – notamment en cas d'amendes, de pénalités et/ou de rejet, de blocage ou de destruction de l'Envoi – si l'Expéditeur ne respecte pas les lois, règles ou réglementations relatives aux contrôles à l'exportation, aux sanctions ou à la douane, ou causées par des mesures adoptées par Sender's pour respecter les lois et réglementations applicables. L'Expéditeur accepte également d'indemniser Sender's pour toute perte ou dépense – notamment en cas d'amendes, de pénalités et/ou de rejet, de blocage ou de destruction de l'Envoi – due au non-respect, par l'Expéditeur, des lois, règles ou réglementations relatives aux contrôles à l'exportation, aux sanctions ou à la douane, ou causée par des mesures adoptées par Sender's pour respecter les lois et réglementations applicables.

10. Marchandises dangereuses

10.1 Identification des Marchandises dangereuses Les « Marchandises dangereuses » sont des produits qui, lors de leur transport, peuvent présenter un danger quelconque pour les êtres humains, les animaux, l'environnement ou le transporteur. Il incombe à l'Expéditeur d'identifier si son Envoi contient des Marchandises dangereuses telles que classifiées par les Recommandations des Nations unies concernant le transport de marchandises dangereuses, l'Organisation de l'aviation civile internationale (OACI), l'Accord européen relatif au transport international de marchandises dangereuses par route (ADR), l'association internationale du transport aérien (IATA), ainsi que les lois et réglementations applicables.

10.2 Restrictions relatives aux destinations. Des limites s'appliquent aux Envois de marchandises dangereuses vers de nombreuses destinations internationales. Si l'Expéditeur a des questions concernant les pays desservis, les restrictions relatives aux marchandises suivant les pays ou la disponibilité des services, il doit contacter le service client de Sender's

10.3 Services disponibles. Certains Envois de marchandises dangereuses doivent pouvoir être accessibles durant le transport par voie aérienne et être catégorisées « marchandises dangereuses accessibles ». Les « marchandises dangereuses inaccessibles » n'ont pas besoin d'être chargées de manière à être accessibles durant le transport. La catégorie de marchandises dangereuses peut avoir une incidence sur le Service utilisé pour l'expédition. Sender's est également tenue de mettre en place une séparation adéquate entre les marchandises dangereuses non compatibles dans tous les véhicules et avions. Cette obligation peut avoir pour conséquence que l'Envoi doive être transféré sur le prochain camion ou vol disponible dans lequel une séparation adéquate peut être mise en place.

10.5 Réglementations en matière de Marchandises dangereuses. Tous les Colis contenant des marchandises dangereuses doivent être conformes à toutes les lois et réglementations applicables, y compris les Instructions techniques pour la sécurité du transport aérien des marchandises dangereuses de l'OACI et les Réglementations s'appliquant au transport des marchandises dangereuses de l'IATA (pour les transports par voie aérienne), et la réglementation ADR (pour les transports routiers et intra-européens). Les Expéditeurs de marchandises dangereuses doivent se conformer à toutes les variantes relatives à Sender's figurant dans l'édition actuelle des Réglementations s'appliquant au transport des marchandises dangereuses de l'IATA ainsi qu'aux restrictions relatives aux marchandises dangereuses de Sender's disponibles sur sendersexpress.com.

10.6 Pas de réacheminement. Les marchandises dangereuses ne peuvent être réacheminées vers une adresse autre que l'adresse du Destinataire prévu initialement et communiquée par l'Expéditeur.

10.7 Responsabilité potentielle de l'Expéditeur. Les lois ou réglementations applicables peuvent exiger que Sender's signale les Envois de marchandises dangereuses déclarés de façon incorrecte ou non déclarés aux autorités réglementaires ou gouvernementales appropriées. L'Expéditeur peut être tenu de payer les amendes ou pénalités prévues par la loi applicable.

10.8 Section 14 La (Garantie de remboursement) ne s'applique pas aux Envois de marchandises dangereuses.

11. Dédouanement

11.1 Les Envois internationaux peuvent faire l'objet de formalités de dédouanements. L'Expéditeur est tenu de s'assurer que les marchandises sont expédiées conformément à toutes les exigences réglementaires des autorités douanières, de fournir tous les documents et toutes les informations nécessaires au dédouanement, et de déclarer et garantir l'exactitude, l'authenticité et l'exhaustivité des déclarations et informations fournies relativement aux marchandises et au dédouanement de l'Envoi, y compris le système harmonisé de codification des marchandises (SH Code). Les Envois exigeant des documents supplémentaires en plus du Bordereau d'expédition aérienne (par exemple, une facture commerciale) sont susceptibles de nécessiter un délai de livraison supplémentaire. Sender's réserve le droit, à son entière discrétion, de facturer à l'Expéditeur toutes pénalités, amendes, tous dommages et intérêts ou autres coûts et dépenses, y compris les frais d'entreposage, résultant d'une mesure d'exécution imposée par toute autorité gouvernementale compétente ou résultant du manquement de l'Expéditeur de se conformer aux obligations mentionnées aux présentes.

11.2 Il incombe à l'Expéditeur de s'assurer, à ses propres frais, que les marchandises expédiées à l'international peuvent être importées dans le pays de destination en vertu des lois applicables et qu'elles respectent l'ensemble des exigences applicables en matière de licence et de permis.

11.3 L'Expéditeur peut également être tenu de fournir des informations complémentaires aux fins de l'obtention d'une autorisation auprès d'autres agences de réglementation dans le pays de destination, préalablement à la livraison de l'Envoi à son Destinataire. Les Envois contenant des marchandises ou produits réglementés par plusieurs agences gouvernementales au sein d'autres pays de destination (notamment les agences nationales responsables des normes en matière de sécurité alimentaire, de protection de la santé publique, de produits médicaux, pharmaceutiques, de produits animaux, végétaux ou issus de la faune et de la flore sauvages, de télécommunication et autres équipements électroniques, ainsi que les agences similaires) sont susceptibles de nécessiter un délai supplémentaire aux fins du dédouanement. Tous les frais d'expédition au départ et à destination des pays qui n'acceptent pas ces marchandises sont à la charge de l'Expéditeur.

11.4 Dans le cas où un Envoi serait retenu par les douanes ou par toutes autres agences pour cause de documents manquants ou incorrectement complétés, Sender's pourra tenter d'en aviser le Destinataire. Si la loi locale exige que les documents ou informations corrects soient communiqués par le Destinataire et que celui-ci ne s'exécute pas dans un délai raisonnable fixé par Sender's, l'Envoi pourra être considéré comme non livrable sous réserve des lois applicables. Si le Destinataire ne transmet pas les informations ou documents requis et si la loi locale permet à l'Expéditeur de les fournir, Sender's peut tenter d'en aviser l'Expéditeur. Dans le cas où l'Expéditeur ne fournit pas les documents dans un délai raisonnable fixé par Sender's, l'Envoi sera considéré comme non livrable sous réserve des lois applicables. Sender's s'exonère de toute responsabilité du fait de son incapacité à livrer l'Envoi pour cause de documents manquants ou incorrectement complétés, que Sender's ait tenté ou non d'en aviser le Destinataire ou l'Expéditeur.

12. Acheminement

Sender's détermine les modalités d'acheminement de tous les Envois. L'itinéraire d'acheminement peut changer au besoin sans préavis. L'Expéditeur autorise Sender's à modifier l'acheminement de l'Envoi (y compris de faire appel à d'autres transporteurs) afin de faciliter sa livraison. Sender's ne peut pas divulguer d'informations détaillées concernant ces itinéraires ni le détail des mesures de sécurité relatives au réseau, et ce afin de protéger les marchandises voyageant sur ledit réseau. Les audits des lieux et véhicules du réseau de Sender's ne sont par conséquent pas autorisés, sauf obligation statutaire ou légale.

13. Livraison

13.1 En aucune circonstance, Sender's n'est obligé de poster un colis à l'adresse du destinataire

13.2 En aucune circonstance, Sender's ne sera responsable d'une quelconque réclamation pour cause de saisie ou détention des marchandises en transit par les services de douane ou par toute autre autorité gouvernementale.

13.3 Sous réserve de disponibilité du service, les livraisons le samedi donneront lieu à des frais de manutention spéciale dans les pays où le samedi n'est pas un Jour ouvrable.

13.4 Les Frais de retour seront supportés par l'Expéditeur ainsi que les Frais initiaux, sauf si la non-livraison de l'Envoi est imputable à Sender's. De même, seront dus par l'Expéditeur les autres Frais engagés par Sender's dans le cadre de la procédure de retour. Pour les Envois non livrables retournés qui contiennent des marchandises dangereuses, l'Expéditeur doit fournir un Bordereau d'Expédition complété pour le retour ainsi que tous autres documents nécessaires.

14. Garantie de remboursement

Sender's propose une Garantie de remboursement pour certains Services de transport, sous réserve des présentes Conditions. Cette Garantie de remboursement peut être suspendue, modifiée ou révoquée par Sender's à tout moment et sans préavis à l'égard de l'Expéditeur ou du Destinataire. Ladite suspension, modification ou révocation s'applique aux Envois remis à Sender's après cette date. Des informations détaillées concernant le statut actuel de la Garantie de remboursement sont disponibles sur le site sendersexpress.com.

14.1 Garantie de remboursement.

a. En cas de Défaillance de service et sur simple demande, Sender's, à sa discrétion, remboursera les Frais de transport au payeur ou éditera un avoir sur la facture concernée, sous réserve des limitations stipulées ci-après.

b. Si un Expéditeur remet des Colis qui dépassent le nombre, le type, la taille ou le poids des Colis remis par l'Expéditeur en moyenne sur l'année sur le site concerné, Sender's peut accepter lesdits Colis mais suspendre la garantie de remboursement ou ajuster les délais de livraison.

c. En cas de Défaillance de service, la présente Garantie de remboursement est l'unique recours de l'Expéditeur pour récupérer tout ou partie des Frais de transport relatifs à un Envoi. Si la Garantie de remboursement est suspendue, il n'y a pas d'engagement sur un délai de livraison pour les Envois affectés et par conséquent pas de recours ni de recouvrement des Frais de transport pour ce qui constituerait dans d'autres circonstances une Défaillance de service.

14.2 Limitations. Les restrictions suivantes s'appliquent :

a. Un Colis ne peut faire l'objet que d'un seul remboursement ou d'une seule facture d'avoir. En cas d'expédition de plusieurs colis, la présente Garantie de remboursement est applicable à chaque Colis de l'Envoi. Si la Défaillance de service ne concerne qu'un seul Colis de l'Envoi, le remboursement ou la facture d'avoir sera uniquement accordé(e) au prorata des Frais de transport applicables à ce Colis.

b. Toute facture d'avoir ou tout remboursement accordé en application de la Garantie de Remboursement sera exclusivement affecté(e) aux Frais de transport relatifs à l'Envoi litigieux. La Garantie de remboursement ne s'applique pas aux droits de douane, aux taxes ou aux Frais autres que les Frais de transport.

15. Limites de responsabilité

15.1 Limites de responsabilité standard pour les Services de Transport. La responsabilité de Sender's au titre de perte, de dommage ou de retard relatifs à la fourniture des Services de Transport sera limitée au montant prévu par la Convention applicable (à moins que l'Expéditeur déclare une valeur de transport plus élevée et paie les frais requis, tels que décrits aux Sections 15.3 et 15.4). Sender's appliquera également ladite limite à toutes les réclamations relatives à la fourniture des Services de Transport nationaux en l'absence de toutes limites de responsabilité obligatoires ou inférieures en vertu des lois nationales applicables en matière de transport (à moins que l'Expéditeur déclare une valeur de transport plus élevée et paie les frais requis, conformément aux Sections 15.3 et 15.4). La responsabilité de Sender's au titre de toute perte, tout dommage, tout retard ou toute autre réclamation relative à l'Envoi ne pourra, en aucun cas, excéder le coût

de réparation de l'Envoi, sa valeur après amortissement ou son coût de remplacement, le montant le moins élevé prévalant. Sender's est en droit de demander la preuve de la valeur du contenu d'un Envoi pour lequel une réclamation est formulée.

15.2 Limites de responsabilité pour les Autres Réclamations. Si elle n'est pas régie par la Section 15.1 (Limites de responsabilité standard pour les Services de Transport), la responsabilité de Sender's en matière de perte, de dommage, de retard ou concernant toute autre réclamation relative à la fourniture de Services accessoires ou relative à tout non-respect des dispositions contractuelles est limitée à 3,40 EUR par kilogramme, avec un montant maximum, dans tous les cas, de 2 000 EUR par événement ou série d'événements liés.

15.3 Responsabilité maximum : Valeur Déclarée pour le Transport. Sender's ne propose pas d'assurance marchandises transportées tous risques, mais l'Expéditeur peut choisir de payer des frais supplémentaires pour spécifier une Valeur Déclarée pour le Transport sur le Bordereau d'expédition aérienne au-delà des limites stipulées aux Sections 15.1 et 15.2 ci-avant. Si l'Expéditeur opte pour une telle option, les conditions suivantes s'appliquent :

- a.** La Valeur Déclarée pour le Transport représente la responsabilité maximum de Sender's en ce qui concerne l'Envoi et ne peut pas être supérieure à la Valeur Déclarée en Douane stipulée sur le Bordereau d'expédition aérienne.
- b.** Les risques de perte supérieurs à la Valeur déclarée pour le transport sont assumés par l'Expéditeur.
- c.** Des frais seront facturés pour chaque tranche de 100 USD (ou toute fraction de ladite tranche) au-delà de laquelle la Valeur Déclarée pour le Transport dépasse le montant des limites de responsabilité standard applicables, telles que stipulées ci-avant, jusqu'aux montants maximum stipulés ci-après. L'Expéditeur devra se référer à la fiche de tarifs Sender's en vigueur à la date de l'Envoi ou appeler Sender's pour obtenir plus d'informations sur les frais supplémentaires.
- d.** Quelle que soit la Valeur Déclarée pour le Transport, la responsabilité de FedEx pour tout dommage, perte ou autre réclamation relative à l'Envoi, ne pourra excéder le coût de réparation de l'Envoi, sa valeur après amortissement ou son coût de remplacement, le montant le moins élevé

prévalant. Sender's est en droit de demander la preuve de la valeur du contenu d'un Envoi pour lequel une réclamation est formulée.

e. La Valeur Déclarée en Douane maximale et la Valeur Déclarée pour le Transport maximale sont limitées, peuvent varier selon les destinations et ne sont pas proposées dans tous les pays et territoires. La Valeur Déclarée en Douane maximale portant sur le contenu d'une Enveloppe ou d'un quelle que soit la destination, est de 100 US\$ par Envoi. Les marchandises d'une valeur (réelle ou déclarée) excédant ces montants ne doivent pas être expédiées dans une Enveloppe.

f. Sauf stipulation contraire de Sender's, le montant maximum de la Valeur Déclarée pour le Transport ne peut excéder 2 000 USD par Envoi, excepté pour les Services de transport de fret pour lesquels la Valeur Déclarée pour le Transport ne peut excéder 100 000 USD par Envoi.

g. Aucun dédommagement n'est prévu pour (i) les pertes de nature indirecte ou (ii) les retards ou pertes résultant d'un non-respect par l'Expéditeur de ses obligations au titre des présentes Conditions.

h. Aucun dédommagement n'est prévu pour les pertes relatives aux Services accessoires.

i. Toute tentative pour déclarer une valeur de transport ou en douane au-delà des montants maximums autorisés en vertu des présentes Conditions est nulle et non avenue. Ladite valeur déclarée sera automatiquement réduite aux limites autorisées pour l'Envoi. L'acceptation par Sender's de transporter un Envoi dont la valeur déclarée dépasse les montants maximums autorisés, ne saurait constituer une renonciation à toute disposition des présentes Conditions. Sender's ne pourra pas donner suite aux demandes de modification de la valeur déclarée sur le Bordereau d'expédition après sa communication à Sender's.

j. Lorsque l'Expéditeur n'a pas indiqué la Valeur déclarée pour le transport de chacun des Colis sur le Bordereau d'expédition mais a renseigné une Valeur déclarée totale pour l'ensemble de l'Envoi, la valeur déclarée pour chacun des Colis sera déterminée en divisant la Valeur déclarée totale par le nombre de Colis mentionnés sur le Bordereau d'expédition. En aucun cas, la valeur déclarée de l'un des Colis d'un Envoi ne pourra excéder la valeur déclarée de l'Envoi.

15.4 Articles uniques. La responsabilité de Senders pour les Envois contenant des Articles uniques, que ce soit en tout ou en partie, est limitée à une Valeur déclarée de transport maximum

sender's Express

de 1 000 USD par Envoi ou toute limite stipulée par la Convention applicable en matière de transport de marchandises, le montant le plus élevé prévalant.

16. Exclusions de responsabilité

16.1 Sender's décline toute responsabilité pour :

- a. Sous réserve de restrictions supplémentaires stipulées dans les présentes Conditions, tous les dommages dépassant la Valeur déclarée de transport (telle que limitée à la Section 15.3 (Responsabilité maximum : Valeur déclarée pour le transport)) ou la limitation de responsabilité stipulée dans la Convention applicable ou, pour les envois en provenance de et entre des localisations d'un même pays, dans la législation obligatoire locale applicable, le montant le plus élevé prévalant, peu importe que Sender's ait eu connaissance du fait que de tels dommages puissent être encourus ;
- b. Les pertes ou dommages spéciaux, accessoires, consécutifs ou indirects, y compris les coûts de transport alternatif, les pertes de manque à gagner, de chiffre d'affaires, d'utilisation, de profits, d'économies anticipées, de clientèle ou d'opportunités ; et
- c. Les pertes ou retards dans certaines circonstances stipulées à la Section 14.3 (Garantie de remboursement – Exclusions).

16.2 L'Expéditeur assume les risques de perte, de dommage ou de retard au-delà de ce qui est expressément assumé par Sender's au titre des présentes Conditions. L'Expéditeur doit souscrire sa propre couverture d'assurance, s'il le souhaite. Sender's ne fournit aucune couverture d'assurance.

16.3 Sender's n'assume aucune responsabilité, pas plus qu'elle n'effectuera d'ajustement, de remboursement ni d'avoir de quelque sorte pour toute perte, tout dommage, tout retard, toute erreur de livraison, tout défaut de livraison, toute erreur d'information ou tout manquement à fournir des informations provoquées par ou résultant de l'un quelconque des événements suivants (liste non exhaustive) :

- a.** toute action, tout manquement ou toute omission de l'Expéditeur, du Destinataire ou de toute autre partie intéressée par l'Envoi ;
- b.** la nature de l'Envoi ou tout défaut, caractéristique ou vice inhérent ou toute fragilité de celui-ci ;
- c.** le non-respect des présentes Conditions ou des autres conditions générales applicables à l'Envoi, y compris l'expédition d'un Article interdit, de marchandises dangereuses, la déclaration incorrecte d'une marchandise, une sécurisation ou un marquage insuffisants des Envois ou une adresse erronée ;
- d.** la violation des lois et/ou réglementations américaines ou des autres lois et/ou réglementations applicables en matière de contrôles à l'exportation ou de sanctions ;
- e.** des amendes, des pénalités ou le paiement d'autres sommes infligés à l'Expéditeur ou au Destinataire par une quelconque autorité réglementaire ou tierce partie ;
- f.** Tout événement indépendant de la volonté de Sender's, y compris une pandémie ou une épidémie, les dangers aériens, les dangers émanant d'ennemis publics, d'autorités publiques agissant dans le cadre de leurs pouvoirs présumés ou effectifs, les actions ou omissions des agents des douanes, les émeutes, grèves ou préavis de grève, ou les autres manifestations locales, les troubles civils, les risques ou dangers inhérents à un état de guerre ou aux conditions météorologiques, ou encore les interruptions nationales, internationales ou locales des réseaux de transport par voie aérienne ou terrestre, les actes criminels de toute(s) personne(s) ou entités, y compris les actes de terrorisme, les catastrophes naturelles, l'interruption ou le dysfonctionnement des systèmes de communication et d'information (y compris des systèmes [Sender's](#)), le retard pour cause mécanique ou les conditions qui représentent un danger pour le personnel de [Sender's](#) ;
- g.** un emballage inadapté ou insuffisant, y compris le non-respect par l'Expéditeur de l'obligation d'utiliser un emballage approuvé par Sender's dès lors qu'une telle approbation est demandée, recommandée ou exigée. En particulier, les ordinateurs, le matériel électronique, les articles fragiles et l'alcool doivent être emballés conformément aux directives de Sender's La fourniture d'un emballage, de conseils, d'une assistance ou de directives concernant l'emballage approprié

des Envois par Sender's ne signifie pas que Sender's endosse une quelconque responsabilité, sauf mention écrite contraire expressément formulée par [Sender's](#) ;

h. le respect des instructions de livraison verbales ou écrites de l'Expéditeur, du Destinataire ou de quiconque déclare être le représentant de l'Expéditeur ou du Destinataire ;

i. un retard de livraison dû à l'application des politiques de Sender's en matière de paiement des Frais ;

k. la suppression, la perte ou l'impossibilité de récupérer des données enregistrées sur des bandes magnétiques, des fichiers ou sur tout autre support, ou la suppression ou la détérioration d'images photographiques ou de bandes-son d'un film exposé ;

m. l'incapacité ou le retard de Sender's pour notifier à l'Expéditeur ou au Destinataire tout retard, toute perte ou tout dommage concernant un Envoi, une adresse incomplète, incorrecte ou inexacte du Destinataire ou du courtier en douane, des documents incorrects, incomplets ou manquants, ou encore le non-paiement des droits de douane et des taxes nécessaires à la mainlevée d'un Envoi ;

n. la perte ou la détérioration de tout article individuel pour lequel Sender's ne dispose d'aucun récépissé de dépôt ou enregistrement vérifiable, y compris dans des circonstances où, au moment de la remise de l'Envoi à Sender's, les marchandises ont été préchargées dans une remorque, palettisées ou emballées de telle manière que le nombre d'articles ou le contenu de l'Envoi ne peut raisonnablement pas être vérifié ;

o. la perte d'informations personnelles ou financières, y compris les numéros de sécurité sociale, dates de naissance, numéro de permis de conduire du chauffeur, numéros de carte de crédit ou de débit et coordonnées bancaires ;

p. les dommages indiqués par un indicateur de choc, un inclinomètre ou des instruments de mesure de la température ; et

16.4 Si Sender's n'est pas responsable, y compris pour toute responsabilité qui dépasse la responsabilité expressément assumée par Sender's dans les présentes Conditions, l'Expéditeur sera responsable et accepte d'indemniser et de dégager Sender's de toute responsabilité pour tout

dommage occasionné par l'Envoi à Sender's ou à un tiers, ou à l'égard de toute réclamation formulée par un tiers, notamment le Destinataire.

16.5 Tout paiement effectué par Sender's suite à une réclamation de l'Expéditeur ou d'un tiers ne saurait être considéré comme une reconnaissance de responsabilité, ni constituer une renonciation aux dispositions prévues à la présente Section 16.

17. Absence De Garantie

Sauf stipulation expresse des présentes Sender's n'offre aucune garantie, expresse ou tacite.

18. Réclamations

Sender's acceptera uniquement les réclamations relatives à un Envoi, autres qu'une Défaillance de service (voir Section 14 [Garantie de remboursement]), si le demandeur se conforme à toute Convention applicable et à la procédure suivante, faute de quoi aucune réclamation ne pourra être présentée à [Sender's](#) :

18.1 Effectuer une réclamation. Toutes les réclamations doivent être adressées à [Sender's](#) dans les délais suivants :

a. Réclamations relatives à un dommage (visible ou caché), un retard (y compris les réclamations pour détérioration) ou un manquant, dans un délai de 21 jours après la livraison de l'Envoi. La réception de l'Envoi par le Destinataire sans réserve écrite mentionnant le dommage sur le bon de livraison constitue une preuve prima facie que l'Envoi a été délivré dans de bonnes conditions.

b. Toute autre réclamation, y compris, notamment, pour cause de perte, de défaut ou d'erreur de livraison, doit être reçue par [Sender's](#) dans les 1 mois suivant la remise du Colis à Sender's.

Toutes les réclamations de ce type doivent être notifiées soit au moment du retrait du colis ou de la réception si le colis avait été poste.

18.2 Informations requises. Toutes les réclamations doivent inclure les informations complètes relatives à l'Expéditeur et au Destinataire, ainsi que le numéro de suivi Sender's, la date de l'Envoi, le nombre de pièces et le poids de l'Envoi. Toutes les informations pertinentes relatives à la réclamation (par exemple, les factures d'achats, l'estimation des réparations) doivent être communiquées à Sender's dans les une semaine suivant la remise de l'Envoi. Comme condition préalable à l'examen par Sender's d'une réclamation pour cause de dommage, le destinataire doit mettre à disposition de Sender's le contenu, les cartons de transport originaux et l'emballage pour qu'ils puissent être inspectés par [Sender's](#), dans les locaux du Destinataire ou dans un établissement [Sender's](#), et ce, jusqu'à ce que la réclamation soit réglée.

18.3 Limitations. Sender's n'est pas tenue de traiter une réclamation tant que tous les Frais n'ont pas été acquittés ; le montant de la réclamation ne peut être déduit du paiement de ces Frais par le demandeur. Un Envoi ne peut faire l'objet que d'une seule réclamation. L'acceptation du paiement d'une réclamation éteindra tout autre droit d'indemnisation ou de dommages et intérêts relatifs à cet Envoi. Les Expéditeurs ou les Destinataires dont les Colis ont été remis à Sender's par le biais d'un groupeur de colis n'ont droit à aucun recours juridique ni à aucune compensation équitable à l'encontre de Sender's.

18.4 Actions en justice. Le droit de réclamer des dommages et intérêts au titre d'un transport de colis effectué par Sender's sera prescrit à moins que la réclamation soit portée devant un tribunal autorisé dans un délai de trois mois à compter de la date réelle de livraison (en cas de dommage, de manquant ou de retard) ou de la date de livraison prévisionnelle (en cas de perte) ou dans le cadre de tout délai de prescription applicable, la première échéance prévalant.

19. Sous-Traitance

Sender's se réserve le droit de sous-traiter tout ou partie de ses services.

20. Protection des Données

20.1 Les termes tels que « responsable de traitement », « données à caractère personnel », « personne concernée » et « traitement » auront le sens qui leur est attribué dans le Règlement général sur la protection des données (UE) 2016/679 (« RGPD »), et dans toutes autres lois et réglementations applicables relatives au traitement des données à caractère personnel (les « Données à caractère personnel ») au titre des présentes Conditions (collectivement, la « Loi sur la protection des données »).

20.2 Sender's et l'Expéditeur reconnaissent, en leur nom propre, être tous deux des responsables de traitement eu égard au traitement de toutes Données à caractère personnel effectué par ou entre les parties en vertu des présentes Conditions.

20.3 En ce qui concerne le traitement de toutes Données à caractère personnel au titre des présentes Conditions, l'Expéditeur déclare s'être conformé à la Loi sur la protection des données, y compris en fournissant les informations requises aux personnes concernées conformément à la Loi sur la protection des données, la fourniture des informations telles que contenues dans la Notice de confidentialité de Sender's et l'obtention d'une base légale conformément à la Loi sur la protection des données, telle que l'exécution du contrat, des intérêts légitimes ou un consentement.

20.4 L'Expéditeur indemniserà Sender's pour tous les coûts, réclamations, dommages et intérêts et frais subis ou encourus par Sender's en cas de non-respect par l'Expéditeur de la présente Section 26.

20.5 L'Expéditeur déclare que la base légale telle que stipulée en vertu de la Section 26.3 permet (également) tout transfert des Données à caractère personnel à Sender's, ses sociétés affiliées, succursales, avocats, auditeurs ou toutes autres tiers engagés par Sender's afin de remplir ses

obligations vis-à-vis de l'Expéditeur au titre des présentes Conditions dans tout pays faisant partie ou non de l'Espace économique européen (« EEE »).

20.6 Tout transfert de Données à caractère personnel entre l'Expéditeur et Sender's, ou vice versa, effectué depuis un pays de l'EEE ou la Suisse vers un pays extérieur à l'EEE ou autre que la Suisse est soumis aux clauses contractuelles types relatives aux transferts de responsable de traitement à responsable de traitement (Décision (UE) 2021/914 – Module I) (les « CCT ») au sens prévu à l'article 46(2)(c) du RGPD et consultables sous ce lien : <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/FR/TXT/HTML/?uri=CELEX:32021D0914&from=EN>. À ces fins, les CCT font partie intégrante des présentes Conditions par référence. En acceptant les présentes Conditions, les parties (a) sont réputées avoir signé les CCT, (b) acceptent l'intégralité des CCT et (c) s'engagent à respecter les conditions qui y sont énoncées, et (d) acceptent que toute modification ou toute Décision et/ou URL ultérieure s'applique et remplace la Décision et/ou URL visées à la présente Section 20.6. En vertu des CCT, Sender's, en sa qualité de responsable de traitement, agira en tant qu'exportateur des données également pour le compte de ses filiales, et l'Expéditeur, en sa qualité de responsable de traitement, agira en tant qu'importateur des données, ou vice versa le cas échéant. Les stipulations qui précèdent s'entendent sans préjudice du droit de Sender's de décider unilatéralement d'utiliser un autre moyen de transfert approprié, conformément à la Loi sur la protection des données. Les Données à caractère personnel transférées peuvent contenir les coordonnées des expéditeurs et destinataires, notamment leur nom et adresse, dans la mesure où elles sont nécessaires à la fourniture efficace des services Sender's – tels que la livraison de colis – ainsi qu'à la mise en œuvre des fonctionnalités de suivi de colis, telles qu'indiquées plus en détail ou de toute autre manière dans le Contrat et conformément aux Annexes des CCT.

20.7 Dans l'éventualité où la Cour de justice de l'Union européenne, une autorité de contrôle locale ou toute autre autorité gouvernementale similaire décideraient que l'une quelconque des présentes Conditions au titre de la Section 20 et/ou des CCT ne constituent plus un moyen légal pour encadrer le transfert des Données à caractère personnel en dehors de l'EEE ou de la Suisse, les parties négocieront de bonne foi une solution alternative pour encadrer lesdits transferts de manière légale.

21. Intégralité de l'Accord

Les présentes Conditions représentent l'intégralité de l'accord conclu entre les parties et, sous réserve de la Section 1 (Application), prévalent sur toutes autres conditions générales, orales ou écrites. Il ne peut être dérogé aux présentes Conditions que par un accord exprès écrit entre les parties.

22. Cession

Ni les droits ni les devoirs de l'une ou l'autre des parties en vertu des présentes Conditions ne peuvent être délégués ou cédés volontairement sans le consentement écrit préalable de l'autre partie, Sender's pouvant toutefois céder tout ou partie de ses droits et déléguer ses obligations en vertu des présentes Conditions à une de ses sociétés affiliées. Sans limiter ce qui précède, les présentes Conditions lient les parties ainsi que leurs successeurs et ayants-droits autorisés, et s'appliquent à leur profit.

23. Non-Renonciation

La non-exécution ou la non-application par Sender's d'une disposition des présentes conditions ne constitue en aucun cas une renonciation à cette disposition et ne porte d'aucune autre manière atteinte au droit de Sender's d'exiger l'application de cette disposition.

24. Droit Obligatoire

Les présentes Conditions n'excluent aucune responsabilité dès lors que ladite exclusion de responsabilité est interdite par la loi. Dans l'éventualité où une stipulation des présentes Conditions ou une stipulation à laquelle il est fait référence aux présentes serait contraire à tout traité international obligatoire, toutes lois locales, réglementations, ordonnances ou exigences administratives, les effets de cette stipulation seront limités dans toute la mesure autorisée par la loi et cette stipulation ainsi limitée demeurera applicable au contrat entre Sender's et l'Expéditeur.

La nullité ou l'inopposabilité de l'une quelconque des stipulations des présentes Conditions n'entachera pas la validité des autres stipulations.

25. Droit applicable et Juridiction

Sauf stipulation contraire des Conventions applicables, les litiges découlant des présentes Conditions ou ayant un rapport avec les Services exécutés par Sender's en vertu des présentes sont régis par les lois et tribunaux du pays ou territoire dans lequel l'Envoi est remis à Sender's aux fins de l'exécution de ses Services.