



Conditions de Transport

Conditions de Transport de Federal Express pour l'Europe, le Moyen-Orient, le Sous-Continent Indien et l'Afrique. 6/8/2012 (mises à jour le 5 août 2013).

NOTE PREALABLE IMPORTANTE

Les présentes Conditions de Transport (« Conditions ») **EXCLUENT TOUTE RESPONSABILITE** de Federal Express (« FedEx ») et de ses employés ou agents en cas de perte, de dommage ou de retard dans certaines circonstances, **LIMITENT SA RESPONSABILITE** aux montants indiqués lorsqu'une telle responsabilité est acceptée et **PREVOIENT LA NOTIFICATION DES RECLAMATIONS** dans des délais très stricts. Il est important que les Expéditeurs prennent bonne note des présentes Conditions et, si nécessaire, souscrivent des assurances pour la protection de leurs intérêts.

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

1. APPLICATION

1.1 – Les présentes Conditions s'appliquent aux transports d'Envois provenant de et entre différents pays sélectionnés en Europe, au Moyen Orient, dans le sous-continent indien et en Afrique (« EMEA ») et provenant de et entre des lieux spécifiques situés dans des pays sélectionnés de la zone EMEA utilisant les services ou les options de services de FedEx suivants (dans la mesure où ceux-ci sont disponibles) : FedEx Europe First, FedEx International Next Flight, FedEx International First, FedEx International Priority, FedEx International Priority Freight, FedEx International Priority Plus, FedEx International Broker Select, FedEx International PriorityDirect Distribution, FedEx International Economy, FedEx International Economy Freight, FedEx International MailService, FedEx 1Day Freight, FedEx Priority Overnight et FedEx Standard Overnight. Ces services peuvent être modifiés de temps à autre. Sur demande, les clients peuvent être informés des destinations couvertes par les services de FedEx. Les présentes Conditions ne s'appliquent pas aux Envois intra-Royaume-Uni et intra-Inde pour lesquels des conditions de transport distinctes s'appliquent. Veuillez vous référer à fedex.com/uk/services/services/terms.html pour les conditions de transport applicables aux Envois domestiques transportés à l'intérieur du Royaume-Uni et à fedex.com/in/domestic/services/terms/ pour les conditions de transport applicables aux Envois domestiques transportés en Inde (Note : les adresses URL fedex.com sont susceptibles de subir des modifications). Les Envois ne provenant pas de l'EMEA à destination de l'EMEA ou d'autres destinations internationales sont soumis à des tarifs locaux et aux conditions générales de la filiale, de la succursale ou du contractant indépendant de FedEx qui a accepté l'Envoi. Les Envois retournés en utilisant le service « FedEx Global Returns » (services mondiaux de gestion des retours) sont soumis aux termes et conditions applicables dans le pays au départ duquel l'Envoi est retourné. Ces termes et conditions de service peuvent varier de pays en pays. Pour plus de détails, veuillez consulter fedex.com ou prendre contact avec le service Assistance à la clientèle (Customer Service).

1.2 – Le transport par avion d'un Envoi peut être soumis à la Convention de Varsovie du 12 octobre 1929 telle qu'amendée par le Protocole de la Haye du 28 septembre 1955 et par tous Protocoles ultérieurs ou la Convention de Montréal du 28 mai

1999 et par tous Protocoles ultérieurs, ainsi que par la Convention de Guadalajara du 18 septembre 1961. Les Envois transportés partiellement ou uniquement par route – que ce soit par accord explicite ou non – dans, vers ou à partir d'un pays qui adhère à la Convention relative au Contrat de Transport International de Marchandises par Route (la « CMR ») sont soumis aux dispositions de la CMR. Les Envois transportés de et entre des lieux spécifiques au sein d'un même pays sont soumis aux règles impératives prévues par les lois de ce pays.

1.3 – Les présentes Conditions prévalent sur toutes les précédentes conditions générales de FedEx pour les services auxquels elles s'appliquent. FedEx se réserve le droit de modifier les présentes Conditions unilatéralement et sans notification. Les présentes Conditions sont publiées sous forme imprimée et électronique à l'adresse fedex.com. La version électronique à l'adresse fedex.com prévaut. Les présentes Conditions complètent et détaillent les conditions générales imprimées au verso du Bordereau d'expédition (international) FedEx. En cas de divergence entre les présentes Conditions et les conditions imprimées sur tout Bordereau d'expédition (international) FedEx, manifeste, étiquette de transport ou tout autre document de transport, les présentes Conditions prévaudront dans la mesure où elles ne sont pas en contradiction avec les règles impératives en matière de responsabilité dans le domaine du transport international prévues par les Conventions de Varsovie ou de Montréal et leur Protocoles ultérieurs respectifs ou par d'autres Conventions applicables ou avec tout tarif applicable ; ou, pour les Envois transportés de et entre des lieux spécifiques au sein d'un même pays, avec les règles impératives en matière de responsabilité dans le domaine du transport prévues par les lois de ce pays.

1.4 – Les présentes Conditions (dont les termes incluent les accords et conventions auxquels il est fait expressément référence) constituent l'intégralité de l'accord entre parties et, conformément aux dispositions de l'Article 1.3, prévalent, annulent et remplacent toutes autres conditions, écrites ou orales, figurant dans un quelconque autre document et, notamment, toutes conditions que l'Expéditeur chercherait à imposer ou toutes Déclarations écrites ou orales relatives à ces Conditions. L'Expéditeur confirme qu'il renonce à réclamer

l'application de toutes autres dispositions, conditions ou garanties en ce qui concerne l'utilisation des services qui font l'objet des présentes Conditions.

1.5 – Les présentes Conditions ne pourront être annulées ou modifiées ou complétées sauf accord écrit exprès entre l'Expéditeur et un représentant de FedEx expressément habilité à cet effet par écrit.

1.6 – L'Expéditeur sera lié par la signature de l'un de ses employés, subordonnés et agents, quel qu'il soit, sur le Bordereau d'expédition (international).

2. DEFINITIONS

« Conditions » désigne les présentes Conditions de Transport dont les termes incluent également les accords, lois et conventions auxquels il est fait expressément référence, telles que modifiées et mises à jour par FedEx de temps à autre.

« FedEx » désigne la société Federal Express Corporation, ses filiales et succursales, leurs employés et agents respectifs et leurs contractants indépendants. Le contrat de transport est conclu avec la filiale, la succursale ou le contractant indépendant de FedEx qui accepte l'Envoi de l'Expéditeur.

Les Envois « FedEx 1Day Freight », « FedEx Priority Overnight » et « FedEx Standard Overnight » désignent les Envois domestiques dans le sous-continent indien et en Afrique (« EMEA ») pour lesquels l'Expéditeur et le Destinataire se situent dans le même pays.

« L'Expéditeur » ou « l'Envoyeur » désigne la personne (physique ou morale) dont le nom est indiqué sur le Bordereau d'expédition (international) comme étant celui de l'expéditeur.

« Le Consignataire » ou « le Destinataire » désigne la personne dont le nom est indiqué sur le Bordereau d'expédition (international) comme étant celui du destinataire.

« Colis » désigne tout objet ou article accepté par FedEx, y compris tout article présenté par l'Expéditeur utilisant les systèmes automatisés, appareils de mesure, manifestes ou Bordereaux d'expédition internationaux de FedEx.

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

« Bordereau d'expédition (international) » désigne tout document de transport, manifeste, étiquette, cachet, bordereau d'expédition, déclaration électronique ou tout autre élément similaire utilisé dans le système de transport de FedEx.

« Frais de Transport » désigne les rétributions, frais et montants correspondant au transport d'un Envoi par FedEx conformément aux présentes Conditions ou toutes rétributions subséquentes, à l'exclusion de toutes rétributions ou frais qui peuvent être appliqués tels que (sans limitation), les frais de Valeurs Déclarées, les rétributions pour traitement spécial, les droits de douane et taxes et les droits supplémentaires.

« Jour ouvrable » désigne les jours pendant lesquels les entreprises du pays ou de la région d'expédition ou du pays ou de la région de destination exercent leur activité commerciale. Les jours ouvrables et jours fériés peuvent varier suivant le pays ou la région de destination. Les clients sont priés de contacter FedEx pour toute livraison qui pourrait en être affectée.

« Frais » désigne les Frais de Transport ou tous autres frais ou surcharges dus ou perçus pour le transport d'un Envoi en application des présentes Conditions, en ce compris mais de manière non limitative les Frais Accessoires, frais de Valeur Déclarée, frais de traitement spécial ou toute autre surcharge décrite dans les présentes Conditions ou dans les mises à jour de ces Conditions et, si et lorsque cela est applicable, les droits de douane, taxes et autres coûts concernant le transport d'un Envoi raisonnablement exposés par FedEx.

« Valeur Déclarée pour le Transport » signifie la valeur qui est, le cas échéant, indiquée par l'Expéditeur sur le Bordereau d'expédition (international) et qui constitue le montant maximum de la responsabilité de FedEx en rapport avec l'Envoi du Colis.

« Valeur Déclarée en Douane » signifie le prix de vente ou le coût de remplacement du contenu de l'Envoi requis pour les besoins du dédouanement.

« Délais de livraison » signifie les délais de livraison publiés relatifs aux services de FedEx ou les délais de livraison indiqués par le Service Client que FedEx s'engage à respecter pour l'Envoi prenant en considération les marchandises transportées, la date, la destination, le poids et la valeur de l'Envoi.

« Numéro de Compte FedEx » ou « Compte FedEx » signifie le numéro attribué par FedEx à un client qui permet au système FedEx de synthétiser les mouvements de compte et de facturer le Débiteur de façon appropriée.

« Envois Intra-Européens » désigne les Envois entre des pays sélectionnés en Europe tels que définis par FedEx de temps à autre à l'adresse suivante [fedex.com](https://www.fedex.com).

« Envois B2C » (Envois « Business to consumer » – Envois d'une entreprise à un consommateur) désigne les Envois dans le cadre d'une transaction commerciale entre un Expéditeur-Entreprise (une personne [physique ou morale], 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).

3. TARIFS

Les devis de tarifs et de service effectués par les employés et agents de FedEx seront établis sur base des informations fournies par l'Expéditeur, mais les tarifs et coûts de service définitifs pourront varier en fonction de l'Envoi réellement remis et de l'application des présentes Conditions. FedEx n'est pas responsable et ne procédera à aucune adaptation, aucun remboursement et n'octroiera aucune remise en cas de divergence entre tout devis de tarifs et de service effectué préalablement à la remise de l'Envoi et les tarifs appliqués. FedEx fournit uniquement des estimations pour les droits de douane et taxes par le biais des estimations de Droits de Douane et Taxes sur FedEx Global Trade Manager à l'adresse [fedex.com](https://www.fedex.com) mais les droits de douane et taxes définitifs sont susceptibles de varier.

Les tarifs appliqués seront ceux en application au moment où le contrat de transport est conclu.

4. FACTURATION

4.1 – Sans préjudice du droit que FedEx se réserve de réclamer le paiement de tout Frais de Transport d'avance conformément aux présentes Conditions, les factures relatives aux Frais de Transport sont payables sans remise dans les 15 jours de la date de facturation. Les factures relatives aux droits de douane et taxes sont payables dès réception. FedEx se réserve le droit d'augmenter de plein droit et sans mise en demeure tout montant impayé à la date d'exigibilité de 15 % à titre de pénalité pour frais administratifs (ou d'un montant tel qu'appliqué par FedEx conformément aux conditions générales de paiement locales applicables) et d'un intérêt annuel au taux de 6 % au-dessus du taux de la Banque Centrale Européenne (ou d'un montant tel qu'appliqué par FedEx conformément aux conditions générales de paiement locales applicables) calculé pour tout mois commencé ou au taux d'intérêt maximum prévu par la législation applicable dans le cas où celui-ci serait inférieur.

4.2 – « Facture à l'Envoyeur » ou « Facture à l'Expéditeur » indique que les Frais seront facturés à l'Expéditeur.

4.3 – « Facture au Consignataire » ou « Facture au Destinataire » indique que les frais seront facturés au Consignataire ou au Destinataire. Pour facturer les Frais de Transport au Destinataire, le Destinataire devra disposer d'un Numéro de Compte FedEx valable, lequel devra figurer dans la partie réservée à cet effet dans le Bordereau d'expédition (international). Les Envois facturés au Destinataire ne peuvent être transportés que vers certaines destinations. Si le Destinataire refuse de payer, les Frais de Transport seront automatiquement facturés à l'Expéditeur.

4.4 – « Facture au Tiers » indique que les frais seront facturés à une personne autre que l'Expéditeur ou le Destinataire. Le Numéro de Compte FedEx valable du tiers devra figurer dans la partie réservée à cet effet sur le Bordereau d'expédition (international). Si ce n'est pas le cas ou si le tiers ne procède pas au paiement, les Frais de Transport seront automatiquement facturés à l'Expéditeur et, le cas échéant, les droits de douane et taxes au Destinataire.

4.5 – Pour les transactions « Facture à l'Expéditeur », « Facture au Destinataire » ou « Facture au Tiers » (voir ci-dessous), les Colis ne seront pas acceptés si un Numéro de Compte FedEx valide n'a pas été indiqué sur le Bordereau d'expédition (international). Les Numéros de Compte FedEx ne sont pas transférables. Toute mauvaise utilisation, en ce compris la consolidation non autorisée d'Envois appartenant à différentes parties, peut avoir pour conséquence la perte de toute réduction de prix et le refus du service. Le client à qui un Compte Fedex a été alloué est responsable de tous les Frais facturés à ce Compte, en ce compris les frais résultant d'une utilisation non autorisée. Le titulaire du Compte FedEx est responsable du maintien du Numéro de Compte FedEx en sécurité. Le Numéro de Compte FedEx ne devra être communiqué qu'aux personnes qui disposent de l'autorisation de procéder à des Envois en utilisant le Compte FedEx. Dans le cas où le Compte FedEx ne serait pas maintenu à jour, ce Compte pourra être placé sous statut « cash only ». Le placement d'un Compte sous statut « cash only » peut avoir pour effet le retard, le rejet ou le renvoi des Colis jusqu'à ce qu'à ce que les modalités nécessaires en vue du paiement aient été accomplies.

4.6 – Les droits de douane et taxes pourront, le cas échéant, être déterminés en fonction du contenu des Envois. FedEx n'est pas tenue d'avancer le paiement des droits de douane et taxes et peut demander à l'Expéditeur, au Destinataire ou au tiers responsable de payer ces droits de douane et taxes d'avance. Le Destinataire sera tenu de les acquitter sauf si la case « Facture à l'Envoyeur des Droits et Taxes » ou « Facture au Tiers des Droits et Taxes » a été cochée sur le Bordereau d'expédition (international) et qu'un Numéro de Compte valable a été indiqué sur le Bordereau d'expédition (international). Ces options sont disponibles pour certaines destinations seulement. Des informations supplémentaires en ce qui concerne ces destinations sont disponibles sur demande.

4.7 – QUELLES QUE SOIENT LES INSTRUCTIONS DE PAIEMENT OU NONOBTANT TOUTE DISPOSITION CONTRAIRE, L'EXPÉDITEUR EST TOUJOURS REDEVABLE EN DERNIER RESSORT DE TOUS FRAIS AFFECTÉS À UN ENVOI, Y COMPRIS, LE CAS ÉCHEANT, TOUS DROITS DE DOUANE OU TAXES.

4.8 – Les Frais qui requièrent la conversion d'une monnaie distincte de celle dans laquelle le Débiteur est facturé seront calculés quotidiennement en utilisant le prix d'offre moyen obtenu auprès de OANDA, à savoir un service de change sur internet. Ce prix d'offre moyen constitue le prix moyen auquel les acheteurs offrent d'acheter les monnaies aux vendeurs durant la période donnée. Ces taux de conversion peuvent être consultés à l'adresse [oanda.com](https://www.oanda.com). La conversion en euro de monnaies des pays membres de l'Union Européenne sera soumise au taux de change imposé. Des frais supplémentaires de change de 1,75 % seront dus pour la conversion de toute monnaie autre que le US dollar en US dollar, de 2,3 % pour la conversion de US dollars en toute autre monnaie et de 2,0 % pour la conversion entre toutes monnaies autres que le US dollar. Il n'y a aucun frais de change entre les monnaies liées à l'euro. Les Frais en monnaies autres que

le US dollar qui ne sont pas librement convertibles seront convertis en US dollars et facturés au compte du Débitéur soit au taux du marché, soit au taux officiel auquel FedEx a été autorisée d'acheter des US dollars avec la monnaie en question, et ce au choix de FedEx. Le taux correspondant à celui de la date du transport sera utilisé pour la conversion des monnaies non-sujettes à une hyper-inflation. Cependant, FedEx se réserve le droit d'utiliser le taux de change de la date de la facture et non celui de la date du transport dans les pays où la monnaie est volatile.

5. CORRECTIONS DE FACTURES / POIDS VOLUMETRIQUES

5.1 – FedEx pourra contrôler chaque Bordereau d'expédition (international) afin de vérifier le service choisi et le poids du Colis/de l'Envoi. Si le service choisi ou le poids ne sont pas corrects, FedEx peut corriger à tout moment le Bordereau d'expédition (international) et la facture tiendra compte de ces corrections. Dans ce cas, FedEx disposera du droit de facturer des frais de traitement spéciaux pour avoir été contrainte de procéder à ces corrections et modifications.

5.2 – Lorsque les Bordereaux d'expédition internationaux sont établis par l'Expéditeur au moyen d'un système automatisé, toute omission ou donnée incorrecte mentionnée dans le Bordereau d'expédition (international) concernant le poids ou le nombre de Colis donnera lieu à une facturation sur la base de l'estimation de FedEx du nombre de Colis transportés et de leurs poids volumétrique au moment de la facturation ou sur la base d'une estimation standard du poids par Colis, établie par FedEx. Cette estimation standard peut être communiquée sur demande.

5.3 – Des Frais pourront être dus sur base de poids volumétrique. Le poids volumétrique se calcule en multipliant longueur x hauteur x largeur du Colis (le tout en centimètres) et en divisant par 5 000 ou tout autre nombre tel que spécifié par FedEx de temps à autre à l'adresse fedex.com. Si le résultat est supérieur au poids réel, des Frais supplémentaires pourront être dus en fonction du poids volumétrique. Les tarifs relatifs à ces Frais supplémentaires peuvent être communiqués sur demande et peuvent être modifiés par FedEx sans notification.

6. REFUS OU REJET D'ENVOIS

FedEx se réserve le droit de refuser, de retenir, d'annuler, de postposer ou de renvoyer un Envoi à tout moment lorsque FedEx considère que cet Envoi serait susceptible d'entraîner des dommages ou retards pour d'autres Envois, des biens ou des personnes ou lorsque son transport est interdit par la loi ou contrevient à une quelconque disposition des présentes Conditions, ou lorsque le Compte FedEx de la personne ou de l'entité responsable du paiement n'offre pas de bonnes garanties de solvabilité. Le fait que FedEx accepte un Envoi n'implique pas que cet Envoi soit conforme aux lois ou réglementations applicables ou aux présentes Conditions.

7. LIMITATIONS

7.1 – Les limitations en matière de taille et de poids de Colis varient suivant les pays ou les services de FedEx. Ces informations sont disponibles sur demande.

7.2 – Aucune limite n'est imposée au poids total d'un Envoi comprenant plusieurs articles à condition que chaque Colis individuel faisant partie de l'Envoi n'excède pas la limite de poids par Colis indiquée pour la destination. Les Envois dépassant 255 kilos doivent faire l'objet d'un accord préalable avec FedEx. Ces informations sont disponibles sur simple demande.

7.3 – Les Colis extra-larges sont des articles pesant moins de 68 kilos (ou la limite du pays de destination) et qui excèdent 330 cm (ou la limite du pays de destination) en longueur et circonférence combinées. Ces articles peuvent être refusés, ou, à la seule discrétion de FedEx, peuvent être considérés comme des Envois FedEx International Priority Freight ou FedEx International Economy Freight si cela est accepté par FedEx. Une facturation pour un poids minimum de 68 kilos peut être appliquée quel que soit le poids réel.

7.4 – Les Envois de « FedEx Envelope » et de « FedEx Pak » doivent être présentés dans l'emballage FedEx approprié.

7.5 – Il est impossible d'indiquer plus d'un type de service sur un seul Bordereau d'expédition (international) et il est impossible d'expédier plus d'une FedEx Envelope, d'une FedEx Box de 10 kilos ou d'une FedEx Box de 25 kilos en utilisant un seul Bordereau d'expédition (international).

7.6 – L'Expéditeur est autorisé à expédier jusqu'à dix marchandises différentes en utilisant un seul Bordereau d'expédition (international).

7.7 – L'Expéditeur est autorisé à expédier jusqu'à 9 998 Colis en utilisant un seul Bordereau d'expédition (international).

8. ARTICLES NON TRANSPORTABLES

8.1 – Les articles suivants ne peuvent être transportés vers aucune destination, sauf accord contraire de FedEx :

- 1) ARGENT (pièces de monnaie, espèces, billets de banque, effets de commerce négociables équivalents à des espèces tels que des titres, actions, obligations et bons de caisse endossés), PIÈCES DE MONNAIE ET TIMBRES DE COLLECTION ;
- 2) EXPLOSIFS (les explosifs de la classe 1.3 ne sont pas acceptés pour le transport par FedEx. Dans certains pays, les explosifs de la classe 1.4 peuvent être acceptés pour le transport. Le Service Client doit être contacté avant l'envoi pour plus de précisions), FEUX D'ARTIFICE ET AUTRES ARTICLES DE NATURE INCENDIAIRE OU INFLAMMABLE ;
- 3) CORPS HUMAINS, ORGANES OU PARTIES DU CORPS, EMBRYONS HUMAINS ET ANIMAUX, RESTES HUMAINS INCINERES OU DECOMPOSES ;

- 4) ADRESSES APO/FPO ;
- 5) ENVOIS AVEC LIVRAISON CONTRE PAIEMENT ;
- 6) ARMES A FEU, MATERIEL DE GUERRE, MUNITIONS ET PIÈCES ;
- 7) DENREES ALIMENTAIRES, NOURRITURES ET BOISSONS PERISSABLES NECESSITANT D'ETRE REFRIGEREES OU NECESSITANT UN ENVIRONNEMENT CONTRÔLÉ ;
- 8) PLANTES ET CORPS VEGETAUX, EN CE COMPRIS LES GRAINES ET LES FLEURS COUPEES (LES FLEURS COUPEES SONT ACCEPTEES POUR CERTAINES DESTINATIONS. LES INFORMATIONS SONT DISPONIBLES SUR DEMANDE) ;
- 9) BILLETS DE LOTERIE, ARTICLES DE JEU LORSQUE CEUX-CI SONT INTERDITS PAR LA LOI ;
- 10) DENREES PERISSABLES (AUTRES QUE CELLES PREVUES SOUS LE POINT (7)) sauf accord préalable ;
- 11) ARTICLES PORNOGRAPHIQUES ET/OU OBSENES ;
- 12) Sauf accord préalable, ENVOIS OBJETS DE :
 - a) PASSAVANTS (autorisant l'importation temporaire à des fins de présentation, etc. sans droits).
 - b) DEMANDES DE REMBOURSEMENT (demandes de remboursement de droits d'entrée lors de l'exportation).
 - c) DOCUMENTS D'IMPORTATION TEMPORAIRE (autorisant l'importation temporaire pour réparation, etc.).
 - d) Lettres de Crédit. Les Envois faisant l'objet de Lettres de Crédit sont, d'une manière générale, interdits, excepté les envois faisant l'objet de Lettres de Crédit nécessitant un « accusé de réception », tel que défini par l'Article 25 de l'USP 600, envoyés en utilisant le Bordereau d'expédition (international) relatif au FedEx Expanded Service International ;
- 13) DECHETS DANGEREUX, EN CE COMPRIS MAIS SANS LIMITATION, LES AIGUILLES ET/OU SERINGUES HYPODERMIQUES UTILISEES OU DECHETS MEDICAUX ;
- 14) GLACE (EAU CONGELEE) ;
- 15) ENVOIS EXIGEANT L'OBTENTION PAR FEDEX D'UNE LICENCE OU AUTORISATION SPECIALE DE TRANSPORT, D'IMPORTATION OU D'EXPORTATION ;
- 16) ENVOIS DONT LE TRANSPORT, L'IMPORTATION OU L'EXPORTATION EST INTERDIT(E) PAR UNE QUELCONQUE LOI OU REGLEMENTATION ;
- 17) ENVOIS AYANT UNE VALEUR DECLAREE EN DOUANE SUPERIEURE A LA VALEUR AUTORISEE (voir Article 18 : VALEUR DECLAREE ET LIMITATIONS DE RESPONSABILITE) ;
- 18) LES PRODUITS DANGEREUX SAUF SI LEUR TRANSPORT EST PERMIS A L'ARTICLE 9 « PRODUITS DANGEREUX » ;
- 19) LES ANIMAUX MORTS OU NATURALISES ;
- 20) LES COLIS HUMIDES, QUI FUIENT OU EMETTENT UNE QUELCONQUE ODEUR ;
- 21) LES COLIS EMBALLES DANS DU PAPIER KRAFT ;
- 22) LES ANIMAUX VIVANTS ET LES INSECTES, EXCEPTE SI L'ENVOI EST COORDONNE ET APPROUVE PAR LE BUREAU LIVE ANIMAL FEDEX . LES CLIENTS PEUVENT PRENDRE CONTACT AVEC FEDEX LOCALEMENT POUR PLUS DE RENSEIGNEMENTS. LES ANIMAUX DE COMPAGNIE ET LES POISSONS VIVANTS NE SONT PAS ACCEPTEES ;
- 23) LES ENVOIS QUI SONT SUSCEPTIBLES D'ENDOMMAGER OU CAUSER DU RETARD AUX EQUIPMENTS, AU PERSONNEL OU AUX AUTRES ENVOIS ;

FedEx exclut expressément toute responsabilité pour les Envois des articles précités (que ces Envois aient été acceptés par erreur ou non et même si FedEx avait été avisée du contenu des Envois).

8.2 – Des limitations supplémentaires peuvent s'appliquer en fonction de la destination, du service utilisé et des diverses autorisations réglementaires et douanières qui peuvent être imposées pour certaines marchandises, ayant pour effet de rallonger le temps de transit. FedEx se réserve le droit de rejeter des Colis sur la base de ces limitations ou pour des raisons de sécurité. FedEx dispose du droit de facturer des frais administratifs concernant les Colis rejetés et, le cas échéant, les frais de renvoi des marchandises à l'Expéditeur. Des informations supplémentaires sont disponibles sur demande.

8.3 – La Garantie de Remboursement (voir Article 17) n'est pas applicable en ce qui concerne les articles non transportables.

9. PRODUITS DANGEREUX

9.1 – Toutes les destinations de FedEx n'acceptent pas les produits dangereux, certaines destinations de FedEx n'acceptent pas certaines classes de produits dangereux et les services de FedEx n'acceptent pas tous les produits dangereux pour le transport. Les Envois qui tombent sous le coup de l'Accord Européen concernant le Transport International de Produits Dangereux par Route (ADR) requièrent des dispositions spéciales pour le transport et l'Expéditeur doit contacter FedEx pour obtenir une confirmation de transport ou convenir des dispositions avant le transport. FedEx se réserve le droit de refuser les Produits Dangereux vers toute destination où ils ne peuvent être acceptés en vertu de la loi applicable.

9.2 – Tous les Colis contenant des produits dangereux doivent se conformer aux Instructions Techniques pour la Sécurité du Transport Aérien de Marchandises Dangereuses de l'Organisation de l'Aviation Civile Internationale (OACI), aux Directives de l'Association Internationale du Transport Aérien (IATA) en matière de Produits Dangereux, aux variations de FedEx Express listées dans l'édition en vigueur des tarifs IATA ou aux autres réglementations applicables. L'Expéditeur sera seul responsable pour tout dommage causé par le non-respect des règles IATA ou de toute réglementation applicable. L'Expéditeur doit prévoir et sera responsable de l'emballage effectif et adéquat des produits dangereux, conformément à toutes les exigences en matière de classification, emballage, marquage et étiquetage, documentation ainsi qu'à toutes les exigences légales et réglementaires applicables. L'Expéditeur sera responsable et devra s'assurer que le Destinataire respecte toutes les exigences légales et réglementaires applicables. Les produits dangereux peuvent uniquement être transportés à l'international en utilisant le Bordereau d'expédition (international) relatif au FedEx Expanded Service International lorsque qu'un Bordereau d'expédition (international) sous forme papier est utilisé (voir également l'Article 14.5 : ACHEMINEMENT ET LIVRAISON).

9.3 – L'Expéditeur doit respecter toutes les lois, tous les règlements et toutes les règles applicables concernant l'emballage, le marquage et l'étiquetage des Envois de sang et de produits sanguins, que ceux-ci soient ou non infectieux.

9.4 – Les emballages FedEx ne peuvent pas être utilisés pour les transports de produits dangereux (excepté les Substances Biologiques, Catégorie B [UN3373], qui peuvent être expédiés dans le FedEx Pak UN 3373) (voir également les Articles 10.3 et 10.4 : EMBALLAGE ET MARQUAGE).

9.5 – Les batteries au lithium (UN 3090) non rechargeables nécessitent un accord préalable avant envoi. Pour plus de précisions, allez sur [fedex.com](https://www.fedex.com) en entrant le mot clé « batteries au lithium ».

9.6 – Chaque Envoi doit être accompagné d'un formulaire de Déclaration IATA pour les Produits Dangereux de l'Expéditeur lorsque cela est requis.

9.7 – Note : FedEx peut être légalement tenue de signaler aux autorités locales compétentes les Envois de produits dangereux non correctement déclarés ou non déclarés. L'Expéditeur peut être tenu de payer des amendes ou des pénalités en vertu de la loi applicable. La réglementation sur les produits dangereux impose que chaque Expéditeur ait reçu une formation professionnelle spécifique en matière de produits dangereux avant de remettre un Envoi contenant des produits dangereux à FedEx ou à un autre transporteur aérien. Lorsque des individus remettent un Envoi contenant des produits dangereux, l'Envoi doit être correctement classifié, emballé, marqué et étiqueté et identifié en tant que produit dangereux, et comprendre la documentation nécessaire pour les produits dangereux.

9.8 – FedEx est tenue de mettre en place une séparation adéquate dans tous les véhicules et avions entre les produits dangereux non compatibles. 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.

9.9 – La Garantie de Remboursement (voir Article 17) n'est pas applicable aux Envois de produits dangereux.

10. EMBALLAGE ET MARQUAGE

10.1 – Tous les Colis doivent être préparés et emballés par l'Expéditeur afin de permettre un transport par air ou par route sans dommage dans des conditions ordinaires de manutention dans un environnement de transport express et en conformité avec les lois, règles et réglementations applicables, y compris celles concernant l'emballage, le marquage et l'étiquetage. Il incombe à l'Expéditeur de compléter le Bordereau d'expédition (international) correctement. Chaque Envoi doit être marqué de façon lisible et durable avec 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 FedEx.

10.2 – Tout objet susceptible de subir un dommage dû aux conditions de transport par avion telles que les changements de température ou de pression atmosphérique, doit être correctement protégé par l'Expéditeur par un emballage approprié. FedEx n'assurera aucune responsabilité pour les dommages résultant des changements de température ou de pression atmosphérique.

10.3 – FedEx n'assure pas le transport à température régulée. En aucun cas FedEx ne sera obligée de rajouter de la neige carbonique aux Envois ou de fournir des services de réglage, nonobstant toute déclaration contraire, orale ou écrite, de la part du client ou de FedEx. FedEx ne recommande pas l'usage de glace (eau congelée) comme réfrigérant.

10.4 – Si le Destinataire refuse un Colis ou si le Colis présente des fuites, est endommagé ou émet des odeurs (collectivement des « Fuites »), il sera dans la mesure du possible renvoyé à l'Expéditeur. Si le Colis est refusé par l'Expéditeur ou s'il ne peut être renvoyé en raison des fuites, l'Expéditeur sera responsable et accepte de rembourser ou d'indemniser FedEx pour tous les coûts, frais et dépenses exposés en relation avec le nettoyage et/ou la destruction du Colis. FedEx se réserve le droit, sans que sa responsabilité ne puisse être mise en cause, de refuser ou de détruire tout Colis présentant des traces de Fuites.

11. INSPECTION DES COLIS

11.1 – FedEx pourra, à sa seule discrétion ou à la demande des autorités compétentes, ouvrir et vérifier tout Envoi à tout moment sans préavis et n'encourra aucune responsabilité de ce fait.

11.2 – En application des réglementations applicables, FedEx est tenue de contrôler les Envois aux rayons X. FedEx peut procéder à cet examen et l'Expéditeur et le Destinataire renoncent à toute plainte pour tout dommage ou retard (en ce compris mais sans limitation la Garantie de Remboursement) qui résulterait de cet examen.

12. CONTROLE DOUANIER

12.1 – Les Envois qui traversent des frontières nationales sont susceptibles de devoir être dédouanés par la Douane du pays de destination, avant la livraison au Destinataire. Lorsque FedEx se charge des procédures de dédouanement, FedEx fournira, sur demande des services douaniers, toutes les données nécessaires pour l'obtention du dédouanement, telles qu'elles auront été fournies par l'Expéditeur (voir Article 26 : PROTECTION DES DONNEES).

12.2 – L'Expéditeur est tenu de s'assurer que les biens envoyés peuvent être admis à entrer dans

le pays de destination. Tous les Frais exposés pour l'envoi vers et le retour à partir des pays où l'entrée n'est pas permise sont de la responsabilité de l'Expéditeur.

12.3 – FedEx peut, dans certains cas, à sa seule discrétion, accepter les instructions du Destinataire d'utiliser un agent en douane autre que FedEx ou l'agent désigné par l'Expéditeur. Dans tous les cas, FedEx se réserve le droit de dédouaner l'Envoi si l'agent ne peut être déterminé, si l'agent n'effectue pas le dédouanement ou si les données complètes et correctes de l'agent ne sont pas fournies (en ce compris sans limitation le nom, l'adresse, le téléphone et le code postal).

12.4 – Il incombe à l'Expéditeur de s'assurer que tous les documents nécessaires, outre le Bordereau d'expédition (international), sont fournis et dûment complétés conformément à toutes les lois, règles et réglementations applicables, en ce compris mais sans limitation, les lois relatives aux douanes, à l'importation ou à l'exportation et les réglementations gouvernementales de tous les pays de destination, d'origine, traversés et où le Colis sera transporté. Tous les Envois retournés par le service mondial de gestion des retours « FedEx Global Returns service » qui sont ré-expédiés vers un pays tiers doivent également se conformer aux contrôles à l'exportation du pays de première expédition (le pays d'origine de l'Envoi). A défaut de présentation de ces documents et/ou s'ils ne sont pas dûment complétés (y compris le bordereau d'expédition (international)), FedEx ne pourra être tenue pour responsable ni envers l'Expéditeur, ni envers toute autre personne d'aucune perte ni d'aucun frais ou retard causés par le non-respect par l'Expéditeur des obligations citées ci-dessus. Dans le cas où l'Envoi serait retenu par les douanes ou autres autorités ou agences en raison de documents manquants ou incorrectement complétés, FedEx peut dans un premier temps tenter d'en aviser le Destinataire. Si la loi locale exige que les documents soient remis par le Destinataire et que celui-ci reste en défaut de le faire dans un délai raisonnable tel que fixé par FedEx, l'Envoi pourra être considéré comme non distribuable (voir l'Article 16 : ENVOIS NON LIVRABLES). Si le Destinataire reste en défaut de transmettre les informations ou documents nécessaires et que la loi locale permet à l'Expéditeur de les fournir, FedEx peut tenter d'en aviser l'Expéditeur. Dans le cas où l'Expéditeur resterait en défaut de les fournir dans un délai raisonnable tel que fixé par FedEx, l'Envoi sera considéré comme non distribuable. FedEx n'encourra aucune responsabilité du fait de son incapacité de livrer l'Envoi en raison des documents manquants ou incorrectement complétés, que FedEx ait tenté ou non d'en aviser le Destinataire ou l'Expéditeur. FedEx disposera du droit de facturer des frais administratifs concernant ses démarches en vue d'obtenir les informations complètes et correctes.

12.5 – Si applicable, un Expéditeur résidant ou établi dans l'Union Européenne peut autoriser FedEx ou ses agents à effectuer et déposer une déclaration d'exportation ou de réexportation et toutes les actions qui y sont liées en tant que représentant direct au nom, pour le compte et aux risques de l'Expéditeur.

12.6 – FedEx se réserve le droit de facturer des Frais supplémentaires concernant le dédouanement et les services accessoires relatifs aux opérations de dédouanement des Envois (« Frais Accessoires pour les Services de Dédouanement »). Les clients peuvent contacter FedEx pour plus d'informations concernant les Frais Accessoires pour les Services de Dédouanement.

12.7 – FedEx n'assume aucune responsabilité pour les Envois abandonnés en Douane, et ces Envois peuvent être considérés non livrables (voir l'Article 16 : ENVOIS NON LIVRABLES).

13. DROITS ET TAXES

13.1 – Sans préjudice des Articles 4.6 et 4.7, FedEx peut, si et lorsque cela est applicable, décider d'avancer pour le compte de la partie responsable de leur paiement (« le Débiteur ») tous droits de douane et taxes. Pour tout Envoi, FedEx peut contacter le Débiteur préalablement au dédouanement afin de confirmer les modalités en vue du remboursement des montants avancés. A sa discrétion, FedEx peut exiger que la confirmation des modalités de remboursement constitue une condition au dédouanement et à la livraison lorsque, sans que cette énumération ne soit limitative, FedEx a des raisons de craindre pour la solvabilité du Destinataire ou lorsqu'il s'agit d'Envois ayant une haute valeur déclarée.

13.2 – Si le Destinataire ou le tiers à qui la confirmation du remboursement est réclamée refuse de payer les droits et taxes nécessaires en vue de la délivrance de l'Envoi par les Douanes, FedEx peut contacter l'Expéditeur. Si l'Expéditeur refuse toute modalité acceptable en vue du remboursement de FedEx, l'Envoi sera soit renvoyé à l'Expéditeur, soit placé dans un entrepôt général, soit placé dans un entrepôt en douane, soit considéré comme non distribuable (Voir l'Article 16 : ENVOIS NON LIVRABLES). L'Expéditeur sera responsable du paiement des premiers Frais de Transport mais également des Frais de renvoi. Si FedEx avance des montants au titre de droits de douane et taxes au lieu de destination ou au lieu de renvoi, l'Expéditeur sera tenu de lui payer ces montants ainsi que tous les frais supplémentaires liés à cette avance des droits de douane et taxes par FedEx.

13.3 – Tout Envoi peut être retardé si FedEx n'a pas obtenu confirmation des modalités de remboursement des droits de douane et taxes avancés par FedEx. Ces retards ou tout autre manquement aux présentes Conditions ne donnent lieu à aucune responsabilité de FedEx, ne constituent pas des Fautes de Service et ne sont pas couverts par la Garantie de Remboursement (Voir l'Article 17 : GARANTIE DE REMBOURSEMENT et l'Article 19 : NON-RESPONSABILITÉ).

13.4 – Si FedEx fait l'avance des droits de douane et taxes, FedEx se réserve le droit d'imposer une majoration de prix. L'Expéditeur devra se référer aux tarifs en vigueur chez FedEx au moment de l'Envoi ou bien devra contacter FedEx pour obtenir les explications relatives à la majoration. Nonobstant le droit que FedEx se réserve de vendre les marchandises en vente publique ou de disposer desdites marchandises à sa discrétion en vue d'obtenir les Frais non remboursés, l'Expéditeur reste responsable desdits Frais.

14. ACHEMINEMENT ET LIVRAISON

14.1 – FedEx se réserve le droit de choisir l'itinéraire qui lui semble le plus approprié. Aucun lieu d'arrêt sur l'itinéraire ne pourra faire l'objet d'un accord des parties au moment de la remise de l'Envoi. Certains Envois peuvent être consolidés ou envoyés par FedEx en vue de leur transport sur des véhicules de tiers, par des transporteurs aériens tiers ou sur vol charter ou ligne intérieure de la manière déterminée par FedEx, à sa seule discrétion. FedEx n'a aucune obligation de modifier l'itinéraire d'un Envoi vers un pays tiers ou d'opérer le transport au moyen d'un avion déterminé ou de tout autre véhicule ou via un itinéraire particulier ou d'opérer des connexions à un lieu donné ou conformément à des horaires particuliers. FedEx dispose du droit, sans notification, de substituer ou alterner le transporteur ou l'avion ou tout autre véhicule, modifier le ou les itinéraires ou de décider de faire transporter l'Envoi par route. L'Expéditeur autorise FedEx de modifier l'acheminement de l'Envoi (y compris par l'utilisation d'autres transporteurs) afin de faciliter sa livraison.

14.2 – Les Envois sont livrés à l'adresse du Destinataire. Il n'y a aucune obligation de délivrer le Colis personnellement à ce dernier. FedEx peut délivrer à une autre personne ou entité que celle mentionnée sur le Bordereau d'expédition (international). Les adresses à préciser dans le cadre du transport devront toujours indiquer l'adresse complète du Destinataire et son numéro de téléphone ou de fax (Les Colis peuvent être envoyés en poste restante pour certaines destinations internationales, mais dans ce cas un numéro de téléphone, de fax ou de télex doit être indiqué sur le Bordereau d'expédition (international). FedEx ne peut livrer à une poste restante militaire américaine telle que APO ou FPO).

14.3 – En toutes circonstances, FedEx ne sera pas responsable pour toute plainte liée à la saisie ou la détention des marchandises en transit par les services de Douanes ou par toute autre autorité gouvernementale.

14.4 – Les Envois adressés à des hôtels, hôpitaux, bureaux ou installations de services publics, campus universitaires ou à d'autres lieux ayant un service de réception du courrier ou un point central de réception peuvent être distribués à ce service ou à ce point central de réception, à moins qu'une autre solution n'ait été autorisée ou approuvée par FedEx avant l'envoi.

14.5 – Les produits dangereux ne peuvent être dérouterés vers une adresse autre que l'adresse du Destinataire prévue initialement (Note : Les Envois peuvent toutefois être mis à disposition pour enlèvement par ou renvoyés à l'Expéditeur).

14.6 – Toute modification demandée concernant une adresse, qui ne constitue pas un déroutage ou une correction d'adresse, constitue un nouvel Envoi, et de nouveaux Frais de Transport seront appliqués.

14.7 – Les livraisons opérées le samedi, si ce service est disponible, donneront lieu à des frais de traitement spéciaux dans les pays où le samedi n'est pas un Jour ouvrable.

14.8 – L'option FedEx Europe First Service relative aux livraisons le matin tôt, si ce service est disponible, donnera lieu à des frais de livraison supplémentaires (les « Frais de Livraison FedEx Europe First »).

14.9 – A sa seule discrétion, FedEx peut refuser de prendre en charge ou de livrer un Envoi, ou d'utiliser des modalités alternatives concernant l'enlèvement et la livraison, et ce afin d'assurer la sécurité de ses employés, dans les cas où FedEx estime que ses services seraient utilisés en violation de toute loi, réglementation ou règle applicable.

14.10 – Pour les envois B2C, FedEx offre dans des lieux sélectionnés, la possibilité de livrer ces envois B2C conformément aux instructions supplémentaires reçues du Destinataire. L'Expéditeur reconnaît et convient expressément que CES INSTRUCTIONS PEUVENT MODIFIER LES INSTRUCTIONS DE LIVRAISON CONVENUES PRÉALABLEMENT ET/OU L'ENGAGEMENT EN TERME D'HEURE DE LIVRAISON. L'Expéditeur et le Destinataire reconnaissent et sont convenus chacun que les instructions reçues du Destinataire peuvent concerner, sans s'y limiter, (i) la livraison à une date ultérieure ; (ii) la livraison à un voisin ; (iii) la livraison à une autre adresse et/ou à une autre personne, à condition que l'autre adresse en question soit dans le même pays que celui indiqué sur le Bordereau d'expédition (international), (iv) les instructions indiquant l'endroit où laisser l'envoi B2C sans l'obtention d'une signature pour la livraison ; (v) ainsi que le dépôt d'un envoi B2C dans un point de collecte (par exemple, un commerce de proximité), ou (vi) une combinaison des instructions précédentes. Les parties sont convenues que le stockage temporaire de l'Envoi par FedEx conformément aux instructions du Destinataire, par exemple, lors de la livraison à une date ultérieure, sera considéré comme faisant partie du contrat de transport.

Les options de livraison disponibles pour les Envois B2C sont soumises à des restrictions horaires, géographiques et autres, et peuvent être modifiées à tout moment par FedEx sans notification préalable. Les offres et conditions de livraison peuvent être consultées sur www.fedex.com. La Garantie de Remboursement (voir Section 17) ne s'applique pas aux Envois B2C pour lesquels le Destinataire a fourni des instructions supplémentaires de livraison conformément à la présente section.

FedEx acceptera des instructions supplémentaires de livraison uniquement pour les Envois B2C. Cependant, si le Destinataire fournit des instructions supplémentaires de livraison pour des envois autres que B2C, alors l'Expéditeur et le Destinataire reconnaissent et conviennent chacun être liés par la présente section.

15. SERVICE DE REDISTRIBUTION

15.1 – Un service de redistribution sera fourni sans frais additionnels. Un avis de passage sera laissé à l'adresse du Destinataire après chaque tentative de livraison, indiquant la date et

l'heure de présentation. Tout Envoi qui ne sera pas délivré après trois essais sera renvoyé au bureau de FedEx le plus proche et une tentative d'en informer le Destinataire sera faite. En cas de livraison à une adresse privée (« Livraison Résidentielle »), seule une nouvelle tentative de livraison sera effectuée suite à la tentative initiale.

15.2 – Si l'Envoi n'a pas été distribué après trois (3) essais de livraison (deux (2) en cas de Livraison Résidentielle) ou a été conservé pendant cinq (5) Jours ouvrables à compter de la date de sa réception et, si applicable, de son dédouanement par la douane du lieu de destination, il sera considéré comme non distribuable (voir l'Article 16 : ENVOIS NON LIVRABLES).

16. ENVOIS NON LIVRABLES

16.1 – Un Envoi non livrable est un Envoi qui ne peut être livré pour différentes raisons, en ce compris sans limitation, lorsque (i) l'adresse du Destinataire est incomplète, illisible, inexacte ou ne peut être localisée, (ii) l'Envoi a été adressé vers une destination qui n'est pas desservie par FedEx, (iii) les bureaux du Destinataire sont fermés, (iv) la livraison est impossible en raison de l'indisponibilité ou du refus d'une personne appropriée d'accepter la livraison ou de signer pour livraison de l'Envoi lors de la tentative initiale de livraison et lors des tentatives subséquentes, (v) l'Envoi ne peut être dédouané, (vi) l'Envoi est susceptible d'endommager ou causer un retard aux autres Envois ou à des biens ou à des personnes, (vii) l'Envoi contient des articles interdits, (viii) le Destinataire est incapable ou refuse de payer pour un Envoi « Facture au Destinataire » ou (ix) l'Envoi n'était pas correctement emballé, (x) le contenu de l'Envoi ou son emballage sont endommagés à un tel point que le ré-emballage n'est pas possible.

16.2 – Dans le cas où un Envoi est non distribuable pour quelque raison que ce soit, FedEx peut tenter d'en aviser l'Expéditeur en vue d'organiser les modalités de renvoi, sans préjudice des contraintes réglementaires locales. Si l'Expéditeur ne peut être contacté dans les cinq (5) Jours ouvrables ou reste en défaut de donner des instructions dans un délai raisonnable tel que fixé par FedEx, FedEx, à sa seule discrétion, peut renvoyer l'Envoi à l'Expéditeur, placer l'Envoi dans un entrepôt général ou dans un entrepôt sous douane ou détruire l'Envoi. Si un Envoi ne peut être livré, dédouané ou renvoyé, l'Envoi peut être transféré ou détruit par FedEx à sa seule discrétion. L'Expéditeur sera responsable de tous les coûts et Frais relatifs au renvoi, à l'entreposage ou à la destruction de l'Envoi non distribuable, à moins que l'Envoi ne soit non distribuable en raison d'une faute de FedEx.

16.3 – Les Envois qui ne peuvent être renvoyés en raison de contraintes réglementaires locales seront soit placés dans un entrepôt général ou dans un entrepôt en douane ou détruits par FedEx, à sa seule discrétion, quel que soit l'endroit. L'Expéditeur accepte de payer les frais encourus par FedEx pour l'entreposage ou la destruction.

16.4 – Les Frais et coûts de renvoi seront mis à charge de l'Expéditeur ainsi que les Frais de Transport initiaux, sauf si le Colis est non distribuable en raison d'une faute de FedEx. De même, seront dus par l'Expéditeur les autres Frais supportés par FedEx, en ce compris mais sans limitation, les droits de douane et taxes et les frais d'entreposage éventuels. Pour les Envois renvoyés qui contiennent des produits dangereux, l'Expéditeur doit fournir un Bordereau d'expédition (international) complété pour le renvoi et tout autre document nécessaire.

17. GARANTIE DE REMBOURSEMENT

17.1 – FedEx offre une Garantie de Remboursement en ce qui concerne les services ou options de services suivants (dans la mesure où ceux-ci sont disponibles): FedEx Europe First, FedEx International First, FedEx International Next Flight, FedEx International Priority, FedEx International Priority Freight, FedEx International Economy (seulement pour les Envois intercontinentaux), FedEx International Economy Freight, FedEx International Priority Plus et FedEx International Broker Select, FedEx International Priority DirectDistribution, FedEx Standard Overnight, FedEx 1Day Freight, FedEx Priority Overnight. Afin d'éviter tout doute, il est précisé que la Garantie de remboursement ne s'applique pas pour les Envois Intra-Européens utilisant le service FedEx International Economy. FedEx pourra, sur demande, (à son choix exclusif) soit rembourser, soit créditer la facture des Frais de Transport dus par l'Expéditeur si, à l'occasion de la première tentative de livraison, FedEx délivre l'Envoi 60 secondes ou plus après l'heure de livraison prévue (« Faute de Service »). Cependant, la règle de Garantie de Remboursement s'appliquera exclusivement si un engagement de livraison a été accepté par FedEx après prise en charge de l'Envoi.

La Garantie de Remboursement, si celle-ci est applicable (les clients peuvent vérifier les détails avec FedEx) peut être suspendue, modifiée ou révoquée à tout moment par FedEx à sa discrétion, sans notification à l'Expéditeur ou au Destinataire.

Un remboursement ou un crédit ne pourra être obtenu qu'aux conditions suivantes :

- Lorsque le dédouanement ou les autorisations sont retardées en raison de la nécessité d'une inspection ou d'un échantillonnage ou en raison des erreurs ou omissions de l'Expéditeur en ce qui concerne les documents ou lorsque le traitement de l'Envoi est retardé en raison des obligations de FedEx de se conformer aux réglementations en matière d'aviation ou de sécurité, l'heure de livraison prévue est modifiée en ajoutant un Jour ouvrable pour chaque jour (ou partie de jour) durant lequel le dédouanement est différé.
- Pour les Envois facturés et pour les Envois effectués en utilisant le système automatisé de FedEx, FedEx doit recevoir une notification de la Faute de Service dans les 15 jours qui suivent la date de la facture. L'Expéditeur doit fournir en même temps que la preuve de son paiement le numéro de la facture à laquelle le paiement se rapporte. Si la facture n'est pas payée en totalité, le motif de tout frais impayé doit être précisé ainsi que le numéro du Bordereau d'expédition (international) et le numéro de suivi du Colis.
- Pour les Envois non facturés par FedEx (si ceux-ci sont payés en espèce, par chèque, par virement ou par carte de crédit ou par tout autre mode de paiement), l'Expéditeur doit notifier par écrit à FedEx la Faute de Service dans les 15 jours après la date de l'Envoi.

- d) La notification doit comporter le Numéro de Compte FedEx éventuel, le numéro du Bordereau d'expédition (international) ou le numéro de suivi du Colis, la date de l'Envoi et l'information complète et exacte sur le Destinataire.
- e) Il n'y aura pas de Faute de Service si dans les 30 jours après que la demande de remboursement/crédit a été notifiée à FedEx, FedEx fournit la preuve de la livraison dans les temps en indiquant la date et l'heure de la livraison ainsi que le nom de la personne qui a réceptionné l'Envoi ou les informations qui attestent que le retard de livraison est dû à des circonstances permettant une extension du délai de livraison prévues dans les présentes Conditions ou des circonstances décrites à l'Article 19 : NON-RESPONSABILITE.
- f) Un seul remboursement ou crédit est permis par Colis. Si une Faute de Service intervient pour un seul Colis dans le cadre d'un Envoi comprenant plusieurs Colis, le remboursement ou le crédit sera effectué seulement en proportion des Frais de Transport applicables à ce Colis.
- g) Un remboursement ou un crédit sera accordé à condition qu'une information complète et exacte sur le Destinataire ait été fournie au moment de l'Envoi. Des informations complètes sur le Destinataire doivent être indiquées sur le Bordereau d'expédition (international) ou dans le cadre du système automatisé FedEx.
- h) Il n'y aura pas lieu à remboursement ou à crédit pour des Envois retardés en raison d'une adresse incorrecte ou incomplète, de l'indisponibilité ou du refus d'une personne d'accepter la livraison ou de signer pour le Colis, et ce que le Colis ait été renvoyé à l'Expéditeur ou non, ou en raison de l'existence de conditions permettant l'extension du délai de livraison ou en raison des circonstances décrites à l'Article 19 : NON-RESPONSABILITE.
- i) Cette Garantie de Remboursement s'applique seulement aux Frais de Transport et ne s'applique pas aux droits de douane et taxes ou aux frais relatifs à la Valeur Déclarée ou à tout autre frais et/ou perte ou au dommage encouru tant par l'Expéditeur que le Destinataire.
- j) Il n'y aura pas lieu à remboursement ou à crédit vis-à-vis des clients utilisant le système automatisé FedEx si des numéros de suivi des Colis incorrects sont utilisés en ce qui concerne le Colis ou l'Envoi concerné.
- k) Il n'y a pas de Faute de Service dans le chef de FedEx si une facture est adressée vers un Numéro de Compte FedEx qui au moment du transport n'était pas en « bonne situation de compte » et que le Colis a dû être retenu jusqu'à ce que des modalités de paiement aient été convenues. Pour les besoins de la présente disposition, « bonne situation de compte » signifie que (1) le paiement sur le Compte FedEx est à jour, (2) le Compte FedEx n'est pas en situation de « cash only » et (3) en ce qui concerne les Comptes FedEx commerciaux ou professionnels, que le solde dû n'excède pas la limite de crédit fixée par FedEx.
- l) La Garantie de Remboursement ne s'applique pas pour les Envois non distribuables ou renvoyés à l'Expéditeur ou pour tout Envoi contenant des produits dangereux ou de la neige carbonique.
- m) La Garantie de Remboursement ne s'applique pas en cas de retards de livraison imputables au respect par FedEx des réglementations relatives au paiement des droits de douane et taxes préalable au dédouanement ou à la livraison.
- n) Les Frais de Transport crédités le seront exclusivement sur le compte de la partie responsable du paiement et les Frais de Transport remboursés le seront exclusivement à la partie responsable du paiement.
- o) Les montants crédités ou remboursés en application de la Garantie de Remboursement ne s'appliquent qu'à concurrence des Frais de Transport relatifs à l'Envoi donnant lieu à l'application de la Garantie de Remboursement.
- p) Le Délai de Livraison exact ne peut être obtenu qu'en contactant le Service Clientèle et en communiquant les informations suivantes :
1. La marchandise envoyée ;
 2. La date de l'Envoi ;
 3. La destination exacte ;
 4. Le poids de l'Envoi ;
 5. La valeur de l'Envoi.
- Tout temps de transport publié dans le Guide des Services FedEx ou ailleurs ou le temps de transport estimé par le Service Client sans communication des cinq éléments ci-dessus, ne constitue qu'une estimation et ne correspond pas au Délai de Livraison. Les données conservées par FedEx en ce qui concerne les estimations des délais de livraison constitueront une preuve reconnue comme valable desdites estimations ;
- q) La Garantie de Remboursement en ce qui concerne les Envois destinés à être livrés dans des régions faisant l'objet d'une extension des services ne s'applique que pour la partie du transport effectuée directement par FedEx ;
- r) Les vacances au lieu de prise en charge et/ou au lieu de destination sont susceptibles d'affecter le temps de transport FedEx. Les livraisons qui sont normalement prévues un jour de vacance légal seront refixées au premier Jour Ouvrable. Le Délai de Livraison sera prolongé pour une période égale à la durée des vacances ;
- s) Pour le service FedEx International Next Flight, le Délai de Livraison communiqué peut être modifié pour de nombreuses raisons, y compris mais sans limitation, les raisons suivantes : les retards ou les annulations de vols dus au contrôle du trafic aérien, aux conditions climatiques ou à des problèmes techniques. Si le Délai de Livraison est modifié, la Garantie de Remboursement s'appliquera en ne tenant compte que du dernier Délai de Livraison communiqué.
- t) Cette Garantie de Remboursement ne s'applique pas aux Envois, en particulier aux Envois B2C, pour lesquels le Destinataire a fourni à FedEx des instructions spécifiques de livraison conformément à la section 14.10.

17.2 – Si l'Expéditeur choisit l'option FedEx Europe First service, FedEx pourra, sur demande, à son choix (ce choix étant effectué à la seule discrétion de FedEx), soit rembourser soit créditer i) les Frais de Livraison FedEx Europe First payés par l'Expéditeur mais pas les Frais de Transport si la première tentative de livraison d'un Envoi est intervenue 60 secondes ou plus après l'heure de livraison prévue dans le cadre de l'option FedEx Europe First Service et ii) les Frais de Transport payés par l'Expéditeur (en plus de Frais de Livraison FedEx Europe First) si la première tentative de livraison d'un Envoi est intervenue 60 secondes ou plus après l'heure de livraison prévue dans le cadre du service FedEx International Priority sans l'option FedEx Europe First Service. Toutes les restrictions et limitations prévues à l'Article 17.1 sont également applicables dans le cadre de l'option FedEx Europe First Service.

17.3 – Si l'Expéditeur choisit de laisser l'Envoi soit dans un Centre d'Envoi Autorisé FedEx soit dans une Boîte de Réception FedEx, le Délai de Livraison commencera lorsque l'Envoi est réceptionné par FedEx audit Centre d'Envoi Autorisé FedEx ou dans la Boîte de Réception FedEx. Le détail du temps d'attente applicable peut être consulté au Centre d'Envoi Autorisé FedEx ou au lieu de la Boîte de Réception FedEx.

18. VALEUR DECLAREE ET LIMITES DE RESPONSABILITE

18.1 – A moins que l'Expéditeur n'indique une Valeur Déclarée plus importante pour le Transport sur le Bordereau d'expédition (international) et paye les frais requis, la responsabilité de FedEx est limitée au plus élevé des trois montants suivants : a) le montant prévu par la convention internationale applicable ou la législation locale, ou b) 22 € par kilogramme, ou c) 100 US\$ par Envoi. Pour les Envois expédiés en utilisant les services FedEx 1Day Freight, FedEx Priority Overnight et FedEx Standard Overnight, en Autriche, en Belgique, au Danemark, au Luxembourg, aux Pays-Bas, en Suisse et dans les Emirats arabes unis, la responsabilité de FedEx est limitée au montant le plus élevé entre a) le montant prévu par la loi locale applicable ; b) 10 € par kilogramme ; ou c) 100 US\$ par Envoi, à moins que l'Expéditeur n'indique une valeur plus importante sur le Bordereau d'expédition (international) et paye les frais requis. Pour les Envois « FedEx 1Day Freight », « FedEx Priority Overnight » et « FedEx Standard Overnight » en Allemagne, la responsabilité de FedEx est limitée au montant le plus élevé entre a) 4 € par kilogramme, conformément au Code commercial allemand (HGB) ; ou b) 100 US\$ par Envoi, à moins que l'Expéditeur n'indique une valeur déclarée plus importante pour l'expédition sur le Bordereau d'expédition et paie les frais requis.

18.2 – FedEx ne supporte pas de responsabilité cargo et n'offre pas d'assurance tout risque, mais l'Expéditeur peut payer un supplément de prix en cas de Valeur Déclarée pour le Transport au-delà des limites fixées à l'Article 18.1 ci-dessus. L'Expéditeur devra se référer aux tarifs de FedEx en vigueur au moment de l'envoi ou appeler FedEx pour obtenir des informations concernant le supplément de prix. La Valeur Déclarée pour le Transport de tout Colis représente la responsabilité maximale de FedEx relativement à l'Envoi de ce Colis, et ce pour, sans que cette énumération ne soit limitative, toute perte, dommage, retard, livraison défectueuse, défaut de fournir toute information ou information inexacte concernant l'Envoi. Les risques relatifs à toute perte supérieure à la Valeur Déclarée pour le Transport sont assumés par l'Expéditeur. Il est recommandé aux clients de contacter leur agent d'assurance ou courtier en vue de leur couverture par une assurance.

MÊME SI UNE VALEUR SUPERIEURE EST DECLAREE, LA RESPONSABILITE DE FEDEX POUR TOUTE PERTE OU DOMMAGE SUBI PAR LE CONTENU D'UN ENVOI NE SERA PAS SUPERIEURE A LA VALEUR REELLE DU CONTENU DE L'ENVOI ET FEDEX POURRA DEMANDER LA PREUVE DE LA VALEUR DU CONTENU DE L'ENVOI POUR LEQUEL UNE PLAINTES EST FORMEE.

18.3 – La Valeur Déclarée maximum pour la Douane et le Transport est limitée et peut varier selon les destinations. Si applicable, la Valeur Déclarée pour le Transport ne peut en aucun cas excéder la Valeur Déclarée en Douane. La Valeur Déclarée maximum pour la Douane et le Transport pour le contenu d'une FedEx Envelope ou d'un FedEx Pak, quelle que soit la destination, est le plus élevé des deux montants suivants : US\$ 100 par Envoi ou US\$ 9,07 par livre. Les marchandises d'une valeur (réelle ou déclarée) excédant ces montants ne doivent pas être envoyées dans une FedEx Envelope ou un FedEx Pak. A moins que FedEx n'y ait expressément dérogé, le montant maximum de la Valeur Déclarée pour le Transport ne peut excéder 50.000 US\$ par Envoi, excepté pour les services FedEx International Priority Freight et FedEx International Economy Freight pour lesquels la Valeur Déclarée pour le Transport ne peut excéder 100.000 US\$ pour la majorité des destinations. L'Expéditeur devra se référer aux tarifs de FedEx en vigueur au moment de l'Envoi ou appeler FedEx pour obtenir des informations quant aux limites de la valeur déclarée.

18.4 – Les Envois contenant les objets d'une grande valeur énumérés ci-après ne peuvent avoir une Valeur Déclarée pour le Transport dépassant le plus élevé des montants suivants : 1 000 US\$ par Envoi ou 9,07 US\$ par livre. L'importation de ces objets de grande valeur peut être interdite par certains pays et, si applicable, une limite inférieure pour la Valeur Déclarée pour le Transport devra être appliquée et prévaudra pour certains pays :

- Œuvre d'art, incluant toute œuvre créée ou réalisée en utilisant l'habileté, le goût ou le talent créatif à des fins de vente, d'exposition ou de collection. Ceci comprend, de manière non-limitative, les objets (ainsi que leurs composants) tels que des peintures, dessins, vases, tapisseries, reproductions en édition limitée, objets d'art, statues, sculptures, pièces de collection, instruments de musique sur mesure ou personnalisés ou objets similaires ;
- Antiquités ou pièces de collection ou tout objet représentatif du style ou de la mode d'une période du passé et dont l'histoire, l'ancienneté ou la rareté contribuent à sa valeur. Ces objets comprennent, mais de manière non-limitative, les meubles, vaisselles, porcelaines, céramiques et verreries. Les pièces de collection peuvent être contemporaines ou anciennes ;
- Films, images photographiques (incluant les négatifs photographiques), chromes photographiques et diapositives ;
- Tout article qui par sa nature inhérente est particulièrement susceptible d'être endommagé ou dont la valeur du marché est particulièrement variable ou difficile à établir ;
- Les verreries, en ce compris mais sans limitation, les objets en verre, enseignes en verre, les miroirs, les céramiques, les porcelaines, la porcelaine de Chine, les objets en cristal, les vitraux et les autres objets présentant le même degré de fragilité ;
- Les écrans plasma ;
- Les pièces de joaillerie, en ce compris mais sans limitation, les bijoux de fantaisie, montres ainsi que leurs pièces de rechange, les pierres montées (précieuses ou semi-précieuses, taillées ou non), les diamants industriels et les bijoux faits de métaux précieux ;
- Métaux précieux, en ce compris mais sans limitation, l'or et l'argent, les lingots d'argent, la poussière d'argent, les précipités ou le platine (sauf lorsque faisant partie intégrante d'une machine électronique) ;
- Les fourrures, en ce compris mais sans limitation, les vêtements en fourrure, vêtements garnis de fourrure ou peaux ;
- Les actions, obligations, bons de caisse ou équivalents, en ce compris mais sans limitation, les

bons de nourriture, les timbres de poste (qui ne constituent pas des timbres de collection), les chèques de voyage, les tickets de loterie, les mandats, les cartes ou bons d'achat, les cartes de téléphone prépayées (à l'exclusion de celles qui nécessitent un code d'activation), les coupons d'obligation et les obligations au porteur ;

- Les articles de collection tels que les cartes de sport, les souvenirs et objets de souvenir (les pièces et timbres de collection ne peuvent être envoyés. Voir l'Article 8 : ARTICLES NON TRANSPORTABLES) ;
- Les guitares et autres instruments de musique ayant plus de 20 ans ainsi que les instruments de musique personnalisés ou modifiés.

L'Expéditeur est responsable et doit veiller à correctement compléter le Bordereau d'expédition (international) ou les autres documents de transport, en ce compris la partie relative à la valeur déclarée. FedEx ne pourra donner suite aux demandes de modification de la valeur déclarée sur le Bordereau d'expédition (international) après sa communication à FedEx.

18.5 – Quand l'Expéditeur n'a pas précisé la Valeur Déclarée pour le Transport de chacun des Colis sur le Bordereau d'expédition (international) mais a précisé une Valeur Déclarée totale pour l'ensemble des Colis, la valeur déclarée pour chacun des Colis sera déterminée en divisant le total de la valeur déclarée par le nombre de Colis mentionnés dans le Bordereau d'expédition (international). En aucun cas, la valeur déclarée de chacun des Colis dans un Envoi ne pourra excéder la valeur déclarée de l'Envoi.

18.6 – FedEx n'est pas responsable de la perte, du dommage, du retard, d'une livraison défectueuse ou de l'absence de livraison d'Envois non transportables tels que, sans que cette énumération ne soit limitative, les espèces ou devises (voir l'Article 8 : ARTICLES NON TRANSPORTABLES).

18.7 – Toute déclaration d'une valeur supérieure aux maximums autorisés par FedEx est nulle et non avenue. L'acceptation par FedEx (par inadvertance, intentionnelle ou autre) du transport de tout Envoi indiquant une valeur déclarée supérieure aux maximums autorisés ne constitue en aucun cas une renonciation à une quelconque disposition ou limite prévue dans les présentes Conditions concernant un tel Envoi.

18.8 – Si la Valeur Déclarée pour le Transport est supérieure aux limites autorisées (voir Articles 18.3 et 18.4), cette valeur sera automatiquement réduite aux limites autorisées pour un tel Envoi.

18.9 – Quelle que soit la Valeur Déclarée pour le Transport d'un Colis, la responsabilité de FedEx pour toute perte, dommage, retard, livraison défectueuse, absence de livraison, information défectueuse, absence d'information ou communication défectueuse d'information, ne pourra excéder le moins élevé des montants suivants : les frais de réparation de l'Envoi, sa valeur amortie ou son coût de remplacement.

19. NON-RESPONSABILITE

19.1 – FEDEX NE SERA EN AUCUN CAS RESPONSABLE DE TOUS DOMMAGES DIRECTS, INCIDENTS, SPECIAUX OU CONSECUTIFS, EXCEDANT LE MONTANT LE PLUS ELEVE ENTRE LE MONTANT DE LA VALEUR DECLAREE (TELLE QUE LIMITEE PAR L'ARTICLE 18) OU LA LIMITATION DE RESPONSABILITE PREVUE PAR LA CONVENTION INTERNATIONALE APPLICABLE TELLE QU'AMENDEE OU, POUR LES ENVOIS TRANSPORTES A PARTIR ET ENTRE DES LIEUX SITUES DANS UN MEME PAYS, PAR LA LOI LOCALE APPLICABLE, QUE FEDEX AIT EU CONNAISSANCE OU NON DE L'EVENUALITE DE TELS DOMMAGES, EN CE COMPRIS MAIS DE MANIERE NON-LIMITATIVE, LA PERTE DE REVENUS OU DE PROFITS.

19.2 – FEDEX NE SERA EN AUCUN CAS RESPONSABLE DES PERTES OU DOMMAGES SPECIAUX, INCIDENTS, CONSECUTIFS OU INDIRECTS, INCLUANT MAIS N'ETANT PAS LIMITEES AUX PERTES DE REVENUS OU DE PROFITS.

19.3 – FedEx ne sera pas tenue pour responsable des pertes ou retards dans certaines circonstances énoncées à l'Article 19.4. La possibilité et le risque d'une telle perte ou d'un tel retard sont assumés par l'Expéditeur et l'Expéditeur devra contacter un agent d'assurance ou un courtier s'il souhaite contracter une police d'assurance. FEDEX NE FOURNIT PAS DE COUVERTURE D'ASSURANCE

19.4 – FedEx ne sera pas responsable et aucune modification, aucun remboursement ou aucune réduction de prix ne pourront lui être réclamés en cas de perte, dommage, retard, mauvaise livraison, non-livraison ou mauvaise information ou manquement à une obligation de fournir une information, causés par ou résultant de, sans que cette énumération ne soit limitative :

- a) tout acte, manquement ou omission de l'Expéditeur, du Destinataire ou de toute autre partie ayant un lien avec l'Envoi ;
- b) la nature de l'Envoi ou tout défaut, caractéristique ou vice inhérent à ce dernier ;
- c) la violation de l'une des conditions contenues dans le Bordereau d'expédition (international) ou dans les présentes Conditions, dans les tarifs et dans les autres conditions applicables à l'Envoi, en ce compris mais sans limitation, la déclaration incorrecte concernant la marchandise les emballages, protections, marquages ou adresses impropres ou insuffisants des Envois ;
- d) tous les événements hors du contrôle de FedEx, en ce compris mais sans que cette énumération ne soit limitative, les dangers aériens, ennemis publics, autorités publiques agissant avec une autorité apparente ou réelle, actes ou omissions des autorités douanières, émeutes, grèves ou tout autre conflit local, contestations populaires, risques inhérents à un état de guerre ou aux conditions atmosphériques, interruptions internationales ou nationales ou locales dans les réseaux de transport aérien ou terrestre, actes criminels de toute(s) personne(s) ou entité(s) incluant les actes de terrorisme, grèves ou grèves anticipées (au sein de toute entité, en ce compris mais sans limitation, les grèves chez d'autres transporteurs, vendeurs ou fournisseurs), catastrophes naturelles, interruption ou défaut des systèmes de communication et d'information (incluant mais de façon non-limitative les systèmes de FedEx),

les retards mécaniques ou conditions présentant un danger pour le personnel de FedEx ;

- e) les actes ou omissions de toutes personnes autres que FedEx en rapport avec des instructions verbales ou écrites de livraison de l'Expéditeur, du Destinataire ou de personnes se présentant en qualité de représentants de l'Expéditeur ou du Destinataire ;
- f) la perte ou le dommage causé aux articles emballés et scellés dans des Colis par l'Expéditeur, à condition que les scellés soient intacts au moment de la livraison et que le Colis conserve sa forme initiale ;
- g) tout retard dans la livraison ou toute impossibilité pour FedEx de réaliser une livraison en raison d'actes ou omissions de la Douane ou de toutes autres autorités de contrôle ;
- h) les retards dans la livraison causés par le respect des règles de FedEx concernant le paiement des droits de douane et taxes ;
- i) l'impossibilité de FedEx de fournir une copie du bon de livraison ou une copie de la signature obtenue à la livraison ;
- j) l'effacement, la perte ou la non-récupération d'informations conservées sur des bandes magnétiques, fichiers ou autres moyens de conservation ou tout effacement ou endommagement d'images photographiques ou bandes sonores de films ;
- k) le dommage dans le transport ou le maniement de tubes fluorescents, lampes néons, enseignes lumineuses, tubes de rayon-X, tubes laser et ampoules lumineuses, les objets en cristal, les lampes à quartz, les tubes en verre du type de ceux utilisés pour contenir des échantillons, les récipients en verre du type de ceux utilisés dans les laboratoires, ou les autres objets de nature fragile ;
- l) le non-respect par FedEx des graphismes « orientation du colis » (par exemple, flèches « HAUT ») ;
- m) le défaut de l'Expéditeur d'envoyer des marchandises dans des emballages approuvés par FedEx préalablement à l'Envoi, lorsqu'une telle approbation est recommandée ou exigée ;
- n) la non-notification par FedEx à l'Expéditeur de tout retard, perte ou dommage ou toute inexactitude dans une telle notification ;
- o) les Envois délivrés sans avoir obtenu une signature si l'autorisation de livraison signée par l'Expéditeur est enregistrée ;
- p) le manquement ou l'impossibilité de FedEx de tenter de contacter l'Expéditeur ou le Destinataire concernant une adresse incomplète ou inexacte, des documents incorrects ou incomplets, le non-paiement des droits de douane et taxes nécessaires à la délivrance de l'Envoi ou une adresse incomplète ou incorrecte de l'agent courtier en douane ;
- q) la perte ou le dommage de tout Colis pour lequel FedEx n'a aucun enregistrement ou reçu ;
- r) les Envois de modèles réduits (incluant mais de façon non-limitative des modèles architecturaux, des maisons de poupée, etc.) ;
- s) le dommage causé à des malles, bagages, sacs de vêtements, valises en aluminium, valises en plastique ou à d'autres objets dont la finition extérieure peut être endommagée par des étiquettes adhésives, par des salissures ou marquages à moins d'être placés dans un conteneur protecteur approprié ;
- t) le dommage, le retard ou la perte de tout Envoi contenant un article interdit ;
- u) le dommage suite au défaut de l'Expéditeur d'emballer les marchandises de façon appropriée pour les protéger, le caractère approprié de l'emballage étant apprécié raisonnablement par FedEx eu égard à la manutention que l'on peut attendre de la part d'un transporteur tel que FedEx.
- v) La perte de toute information personnelle ou financière, en ce compris mais sans limitation, les numéros de sécurité sociale, les dates de naissance, les numéros de permis de conduire, les numéros de carte de crédit ou carte de débit, ou les numéros de compte bancaire ;
- w) Les omissions de l'Expéditeur de supprimer des Envois dans les systèmes FedEx d'auto-facturation, le système d'envoi par internet ou tout autre méthode électronique d'envoi utilisée pour envoyer un Colis lorsque l'Envoi n'est pas transmis à FedEx ;
- x) L'utilisation d'un Numéro de Compte FedEx incomplet, inexact ou non valable ou l'absence de fourniture à FedEx d'un Numéro de Compte FedEx en bonne situation de compte dans les instructions relatives à la facturation reprises dans les documents de transport ;
- y) L'envoi de marchandises périssables ou de marchandises susceptibles d'être endommagées en raison de leur exposition à la chaleur ou au froid, en ce compris mais sans limitation, l'envoi de boissons alcoolisées, de plantes, de matériaux organiques, de produits à base de tabac, d'œufs d'autruche ou d'émeu, ou des produits vivants d'aquaculture ;
- z) Les dommages aux ordinateurs et à leurs composants, ou les dommages aux équipements électroniques lorsque ceux-ci sont envoyés dans des emballages autres que :
 1. L'emballage d'origine du fabricant, non endommagé, en bon état général et ayant conservé sa rigidité ;
 2. Un emballage qui est conforme aux directives d'emballage FedEx consultables sur fedex.com ;
 3. Un emballage FedEx pour ordinateur portable, en ce qui concerne les Envois d'ordinateurs portables ;
 4. Un emballage FedEx pour les petits équipements électroniques, pour les téléphones portables, les ordinateurs de poche, les lecteurs MP3 et autres articles similaires ;
- aa) La fourniture d'emballage, de conseil, d'assistance et de directive concernant l'emballage approprié des Envois n'implique aucune reconnaissance de responsabilité de FedEx, à moins que les conseils, l'assistance ou les directives aient été approuvées par écrit par le service FedEx Packaging Design and Development et que cet écrit accepte la responsabilité de FedEx en cas de dommages causés à l'Envoi ;
- bb) Les dommages indiqués par un système shockwatch, un inclinomètre ou des instruments de mesure de la température ;
- cc) Le non-respect du Délai de Livraison pour tout Envoi pour lequel l'adresse est incomplète ou incorrecte (Voir l'Article 16 : ENVOIS NON LIVRABLES) ;
- dd) La perte ou les dommages aux Envois d'alcool, sauf si un emballage type approuvé est utilisé ou que le service FedEx Packaging Design and Development a pré-approuvé l'emballage utilisé avant l'envoi ;
- ee) Les Envois de produits dangereux que l'Expéditeur n'a pas correctement déclarés, en ce compris concernant les documents, le marquage, l'étiquetage et l'emballage. FedEx ne sera pas responsable et ne paiera aucune indemnité pour les produits dangereux non déclarés ou dissimulés et la Garantie de Remboursement de FedEx ne sera pas applicable ;
- ff) FedEx ne sera pas responsable en cas de manquement à ses obligations de fournir des

services ou des options de services lorsque les données conservées par FedEx ne montrent pas que ces services ou options de services ont été sélectionnés par l'Expéditeur.

19.5 – Sauf en cas de faute intentionnelle de FedEx, l'Expéditeur sera responsable de tout dommage causé par l'Expéditeur à FedEx ou à un tiers. L'Expéditeur garantira et ne tiendra en aucun cas FedEx responsable concernant toute plainte d'un tiers, notamment le Destinataire, pour toute responsabilité excédant la responsabilité assumée en vertu des présentes Conditions.

19.6 – Tout paiement fait par FedEx suite à une plainte de l'Expéditeur ou d'un tiers ne constitue en aucun cas une reconnaissance de responsabilité.

20. NON-GARANTIE

Sauf lorsqu'elle est expressément prévue dans les présentes Conditions, FedEx n'offre aucune garantie expresse ou implicite.

21. RECLAMATIONS

21.1 – Réclamations pour Dommage, Retard ou Manquants

Toutes les réclamations pour dommage (apparent ou caché), retard (y compris les plaintes relatives aux pertes de profit) ou manquants doivent être notifiées à FedEx par écrit dans les 21 jours de calendrier après la livraison de l'Envoi, à défaut de quoi aucune demande de dommages et intérêts ne pourra être introduite contre FedEx (Voir également l'Article 17 : GARANTIE DE REMBOURSEMENT pour le délai à respecter pour réclamer un crédit ou un remboursement des Frais de Transport en cas d'une Faute de Service). 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. FedEx ne prendra en considération les demandes de dommages et intérêts qu'à la condition que l'Expéditeur mette à sa disposition, pour contrôle, le contenu, les cartons et l'emballage ayant servis pour le transport.

FedEx se réserve le droit de contrôler les Envois endommagés dans les locaux du client ainsi que le droit de récupérer le Colis endommagé, pour contrôle, dans les installations de FedEx.

Tous les cartons de transport, emballages et contenus initiaux doivent être mis à la disposition de FedEx, pour contrôle, et conservés jusqu'à ce que la réclamation soit réglée.

21.2 – Autres réclamations (Perte, Non-livraison ou Livraison non réalisée)

Toute autre réclamation, en ce compris mais sans limitation, pour perte, non-livraison ou livraison défectueuse doit être reçue par FedEx dans les 9 mois après que le Colis a été remis à FedEx.

21.3 – Introduction de la Réclamation et Prescription

Dans les 9 mois après la remise du Colis à FedEx, toutes les informations pertinentes concernant la plainte doivent être délivrées à FedEx. FedEx n'est pas tenue d'agir, concernant toute réclamation, avant que tous les Frais n'aient été payés ; le montant de la réclamation ne peut pas être déduit de ces Frais. Tout droit à des dommages et intérêts contre FedEx s'éteindra sauf si une action en justice est engagée dans les deux (2) ans à compter de la date de livraison (en cas de dommage) ou de la date à laquelle l'Envoi aurait dû être livré (en cas de perte, de non-livraison, livraison défectueuse ou retard dans la livraison).

Pour les besoins du calcul du délai de prescription, la date de livraison à prendre en compte est le jour suivant la date de l'Envoi. Les délais de prescription plus courts prévus par la loi ou convenus contractuellement prévaudront sur la présente disposition.

Une seule réclamation peut être introduite relativement à un Envoi. L'acceptation du paiement d'une réclamation éteindra tout droit de réclamer d'autres dommages et intérêts ou de réclamer toute autre compensation relativement à cet Envoi.

22. SURCHARGES

FedEx se réserve le droit d'appliquer aux Envois, sans notification, des surcharges relatives au carburant ainsi que toutes autres surcharges. La durée et le montant de ces surcharges seront déterminés à la seule discrétion de FedEx. L'Expéditeur, en confiant son Envoi à FedEx, accepte de payer les surcharges en vigueur au plus tard au moment de la commande ou au moment de la réception. Les détails relatifs aux surcharges en vigueur sont disponibles sur fedex.com.

23. NON-RENONCIATION

La non-exécution ou la non-application par FedEx 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 FedEx d'exiger l'application de cette disposition.

24. LOI APPLICABLE

Les présentes Conditions n'excluent aucune responsabilité lorsque l'exclusion de responsabilité en question est interdite par la loi.

Dans la mesure où une disposition contenue, ou à laquelle il est fait référence, dans les

présentes Conditions serait contraire à tout traité international, lois locales, dispositions gouvernementales ou réglementations applicables, les effets de cette disposition seront limités au maximum autorisé et elle demeurera en vigueur entre FedEx et l'Expéditeur sous réserve de ces limitations. La nullité ou l'inaopposabilité de l'une quelconque des dispositions des présentes Conditions n'affectera pas la validité des autres dispositions.

25. MEDIATION

La loi belge permet aux utilisateurs des services postaux de demander l'intervention d'un médiateur (« l'Ombudsman ») pour le secteur postal (rue Royale 97 boîte 14 B-1000 Bruxelles (F) ; Koningsstraat 97 bus 15 B-1000 Brussel (NL)) pour autant que l'utilisateur ait auparavant introduit sa plainte auprès de FedEx. L'intervention du médiateur ne porte en rien atteinte aux présentes Conditions.

26. PROTECTION DES DONNEES

26.1 – FedEx garantit que :

- a) elle respectera toutes les lois, règlements et réglementations obligatoires applicables relatifs à la protection des données et la protection de la vie privée concernant les données à caractère personnel traitées par elle dans l'exécution d'un Envoi.
- b) elle mettra en place des systèmes de protection appropriés concernant les données détenues afin d'empêcher l'accès ou l'usage illégal ou non-autorisé de données ou la perte ou destruction accidentelle ou le dommage à de telles données.
- c) elle traitera toute donnée à caractère personnel uniquement dans la mesure nécessaire à l'exécution de l'Envoi.
- d) les données seront conservées aussi longtemps que raisonnablement nécessaire.

26.2 – En transmettant toute donnée à caractère personnel à FedEx, l'Expéditeur consent à FedEx le droit d'utiliser ces données dans le but de lui permettre (ou ses agents ou sous-traitants) d'exécuter ses obligations conformément au Bordereau d'expédition (international) concerné et aux présentes Conditions. En particulier, l'Expéditeur consent à FedEx le droit de communiquer aux services des douanes les données de l'Envoi, y compris les informations personnelles si de telles communications sont nécessaires au dédouanement, et il se peut que les services des douanes enregistrent et utilisent ces données, pour des raisons douanières et concernant la sécurité, dans le cadre des exigences du processus de dédouanement. L'Expéditeur consent également le droit de FedEx de communiquer ses données à FedEx Corporation, ses filiales et succursales, et confirme que FedEx peut faire de même avec les données du Destinataire.

26.3 – En ce qui concerne toutes données fournies par l'Expéditeur au sujet d'un Destinataire ou d'un tiers en rapport avec un Envoi, l'Expéditeur garantit qu'il a respecté les lois de protection des données en vigueur, incluant l'obtention de toutes les autorisations et approbations nécessaires pour la fourniture de telles données à FedEx, ainsi que le traitement par FedEx de ces données pour la réalisation de l'Envoi et, lorsque l'Expéditeur a procuré des données concernant un Destinataire ou tiers en relation avec un Envoi, alors l'Expéditeur déclare et garantit, qu'en tant qu'agent pour le compte de FedEx, il s'est conformé à toutes les lois de protection des données, dont la communication à la personne concernée de toutes les informations ayant trait à la collecte, au transfert et au traitement de telles données incluant, sans s'y limiter :

- a) l'identité de FedEx comme contrôleur de données ;
- b) les finalités du traitement, qui doivent être liées à la livraison de l'Envoi ;
- c) les catégories de données que l'Expéditeur transmettra à FedEx ;
- d) la confirmation que les données seront transmises à FedEx et aux filiales de FedEx situées dans et/ou en dehors de l'Espace Economique Européen, y compris aux États-Unis, en rapport avec la réalisation de l'Envoi, notamment les instructions de livraison alternative reçues de la part du Destinataire ;
- e) la nature obligatoire ou facultative de procurer des données ainsi que les conséquences en cas de refus de procurer des données ;
- f) les droits de la personne concernée d'avoir accès aux données et d'exiger la correction des données erronées ou de s'opposer au traitement de celles-ci pour motifs légitimes, et aux coordonnées qui peuvent être utilisées pour exercer tels droits.

L'Expéditeur indemniserà FedEx au regard de tous les coûts, réclamations, dommages et dépenses subis ou encourus par FedEx découlant du non-respect par l'Expéditeur de la présente condition 26.3.

26.4 – En ce qui concerne l'exécution de l'Envoi, FedEx peut utiliser les services de sous-traitants ou d'agents et ces données leur seront transférées uniquement pour l'exécution des services en rapport avec l'Envoi et conformément aux présentes Conditions.

26.5 – Federal Express Europe Inc, Federal Express Corporation et FedEx Corporation sont des sociétés enregistrées aux États-Unis et ayant des activités dans le monde entier. En conséquence de l'exécution d'un Envoi, les données à caractère personnel concernant les Expéditeurs et les Destinataires seront transférées aux États-Unis et vers d'autres États situés hors de l'Espace Economique Européen qui peuvent avoir des niveaux différents de protection des données à caractère personnel. En transmettant l'Envoi et en signant le Bordereau d'expédition (international), l'Expéditeur consent au transfert de telles données à caractère personnel vers ces États.