

1. Les présentes conditions générales et les conditions particulières accessibles sur www.inflow.lu, s'appliquent aux offres et/ou contrats de la société Inflow. Par votre demande d'envoi (documents, colis, palettes, etc.) à expédier, vous les acceptez sans réserve et renoncez à l'application des vôtres. Si votre envoi est pris en charge auprès d'un tiers, ce dernier est supposé agir pour votre compte. Des conditions spécifiques figurant dans la lettre de transport fournie par Inflow, s'appliquent également. Vous vous obligez à la remplir complètement, correctement et lisiblement, ainsi que les étiquettes et tout document complémentaire exigé par Inflow. Y sont précisées d'éventuelles instructions (remise en mains propres, rappel du client en cas de refus de réception, etc.). Si Inflow remplit tout ou partie de la lettre de transport, elle est considérée, jusqu'à preuve du contraire, avoir agi pour votre compte. Inflow n'est pas tenue de vérifier vos indications. Inflow ne peut assurer la livraison à une boîte postale. Vous devez fournir à Inflow tous les documents et informations requis ou utiles en relation avec l'envoi et notamment pour les formalités douanières et de police. Vous restez seul responsable des conséquences (notamment perte, détérioration, non livraison ou retard de livraison) d'indications inexacts, illisibles ou incomplètes figurant sur la lettre de transport, les étiquettes ou tout document complémentaire, ainsi que de l'absence, de l'insuffisance et de l'irrégularité de documents ou informations donnés à Inflow.
2. Vous êtes seul responsable de l'emballage adéquat de l'envoi. Les envois fragiles sont à désigner comme tels. Inflow peut vérifier l'emballage, sans y être tenue. Si Inflow estime que l'emballage n'est pas adéquat, l'envoi peut être refusé ou emballé par les soins d'Inflow moyennant un supplément de prix. La manutention, le chargement, l'arrimage et le déchargement de l'envoi sont à la charge et sous la responsabilité de l'expéditeur ou du destinataire. Tout dommage susceptible d'en résulter est présumé causé par ces manipulations.
3. Inflow se réserve le droit de ne pas accepter un envoi et n'assure notamment pas le transport des envois suivants : animaux vivants, argent liquide, titres, effets négociables, métaux précieux, armes et munitions, objets ayant une valeur exceptionnelle (p.ex. œuvres d'art, antiquités, fourrures), envois dangereux ou présentant des risques élevés, denrées alimentaires, médicaments, stupéfiants, matériaux ionisants, ainsi que tout objet dont le commerce, la détention ou le transport est illégal ou contraire aux mœurs dans le pays d'expédition, de destination ou de transit, ou qui n'est pas accompagné des documents requis par les réglementations douanières ou de police. Cette liste n'est pas exhaustive. Vous êtes tenu de connaître et au besoin de vérifier la légalité et la régularité de l'envoi ainsi que la conformité et la régularité des documents devant l'accompagner. Vous devez déclarer à Inflow la nature de l'envoi à expédier. Vous reconnaissez avoir parfaite connaissance du contenu et des caractéristiques de l'envoi et d'en avoir surveillé l'emballage, sans qu'aucun tiers ne soit intervenu. Inflow a le droit, sans y être tenue, de contrôler par tous moyens (y compris les rayons X) la nature et l'état d'un envoi.
4. En vertu de la loi applicable et sous réserve des exceptions y dispensées, Inflow, en sa qualité de PSF de support, ainsi que toutes les personnes à son service, sont tenues d'observer le secret professionnel sur tous les faits dont ils ont eu connaissance dans le cadre de l'exécution de leurs services. Néanmoins et en application des dispositions relatives à la lutte contre le blanchiment d'argent et le financement du terrorisme, Inflow a l'obligation d'informer le parquet près le tribunal d'arrondissement de Luxembourg, de tout fait porté à sa connaissance qui pourrait être un indice dans ce contexte (ex : demande de transport d'envois se rapportant à des activités illégales). Inflow est également tenu d'identifier et de vérifier l'identité de ses clients et le cas échéant, de ses bénéficiaires économiques. Vous vous engagez à communiquer à Inflow toutes informations et documents sollicités dans ce contexte dans les plus brefs délais.
5. Inflow a la liberté la plus étendue dans l'organisation de ses services et peut notamment effectuer les transports par tous moyens, tous trajets et escales et peut sous-traiter tout ou partie du transport ou de la livraison. En cas de sous-traitance, les présentes conditions générales trouveront application également dans les rapports entre vous et le sous-traitant.
6. Les délais de livraison sont donnés à titre purement indicatif, mais Inflow mettra en œuvre les moyens raisonnables pour permettre de les respecter, sans toutefois engager sa responsabilité. En tout état de cause et pour le cas où par dérogation aux présentes conditions un délai fixe serait convenu avec vous, la responsabilité de Inflow sera limitée au prix du transport.
7. L'envoi est livré à l'adresse que vous indiquez et peut être remis à toute personne qui s'y trouve et se déclare habilitée à le réceptionner. Il peut, sur instruction écrite du client, être placé à un endroit prévu à cet effet (boîte aux lettres etc.). Sauf convention expresse, Inflow n'est pas tenue de vous aviser ou le destinataire, de l'arrivée de l'envoi. Si vous souhaitez une remise en mains propres à une personne déterminée, vous devez donner une instruction expresse et écrite sur la lettre de transport. Si une livraison conforme aux instructions n'est pas raisonnablement possible (refus de transport par Inflow, refus d'acceptation ou de paiement par le destinataire, destinataire absent, non identifiable ou introuvable, problèmes douaniers ou de police, etc.), Inflow mettra en œuvre les moyens raisonnables pour obtenir de nouvelles instructions de votre part ou vous retournera l'envoi. Toute nouvelle livraison et tout retour est susceptible d'être à la charge du client et sans remboursement du prix du transport. Si l'envoi ne peut être raisonnablement retourné vous (refus du client, client absent ou introuvable, problèmes douaniers ou de police, etc.) ou si vous refusez de régler les frais du retour, Inflow sera en droit de consigner, de vendre ou de détruire l'envoi, un éventuel produit de vente étant imputé sur les frais (notamment les frais de transport, gestion, transactionnels, etc.) et le solde tenu à votre disposition. Toutes nouvelles instructions sont à donner avant la livraison au destinataire, avec un préavis raisonnable, par écrit et sur présentation de la lettre de transport. A défaut, l'envoi est livré conformément aux instructions initiales.
8. En cas de perte ou de détérioration totale ou partielle d'un envoi, la responsabilité de Inflow est limitée aux seuls dommages directs et au montant total du service concerné ou au montant le plus élevé entre 100€/envoi ou 12€/kg brut manquant ou la valeur réelle en numéraire de l'envoi. Sur demande écrite et préalable à la remise de chaque envoi, vous pouvez souscrire une assurance, contre paiement d'une prime. Le fait de ne pas souscrire une couverture plus élevée vaut décharge pour Inflow. En cas de perte ou de détérioration totale ou partielle d'un envoi, de même qu'en cas de non livraison ou de retard dans la livraison d'un envoi, Inflow ne peut en aucun cas être tenue responsable des dommages indirects subis par vous, le destinataire ou tout tiers, tels que perte de marché, perte de revenus, perte d'une chance, perte de réputation, non-respect d'un contrat contracté avec un tiers ou tout autre dommage indirect, même dans les cas où Inflow aurait été informée de l'éventualité de la survenance d'un tel

dommage. Inflow n'est en aucun cas tenue responsable du dommage subi par vous en cas de perte ou de détérioration totale ou partielle d'un envoi, en cas de non livraison ou de délivrance tardive, suite à un cas de force majeure, tel que catastrophe naturelle, accident, incendie, agression, guerre, émeute, révolte, grève, manifestation, interruption ou augmentation du trafic, carence en moyens de transports, neige, verglas, brouillard ou tout autre fait de la nature ou de l'homme retardant ou ne permettant pas la livraison totale ou partielle de l'envoi. Dans un cas de force majeure, la détérioration, la perte ou le retard de l'envoi sont présumés être liés à la survenance de cet événement. Inflow ne peut en aucun cas être tenue responsable du dommage subi par vous en cas de perte ou de détérioration totale ou partielle d'un envoi si cette perte ou cette détérioration résulte du fait d'un tiers, y compris le vol ; ou de l'emballage fourni par vous, ou de la nature de l'objet transporté ; ou d'une violation généralement quelconque des obligations vous incombant. La perte ou le dommage est présumé causé, jusqu'à preuve du contraire, par la nature de l'objet lorsque pour des raisons inhérentes à cette nature l'objet est exposé à des risques particuliers (p.ex. bris, oxydation, dessiccation, coulage, parasites, etc.). En cas de perte ou de mauvaise utilisation de documents qui lui sont remis ou qui accompagnent la lettre de transport, la responsabilité de Inflow ne dépassera pas celle qui serait applicable en cas de perte de l'envoi. Inflow n'assume aucune responsabilité envers des tiers au contrat, y compris le destinataire. D'une manière générale, Inflow n'est pas responsable si elle prouve qu'elle a pris toutes les mesures nécessaires pour éviter un dommage ou qu'il lui était impossible de les prendre.

9. En cas de perte ou de détérioration totale ou partielle d'un envoi, de non-livraison ou de livraison tardive, vous devez déclarer ce sinistre à Inflow par lettre recommandée endéans les sept jours ouvrables à compter de la réception de l'envoi ou de la date prévue pour la réception de l'envoi. Faute de respecter ce délai, vous serez déchu de votre droit à réclamer à Inflow toute indemnisation. Les parties acceptent de communiquer par écrit électronique, aux personnes de contact et adresses email à jour échangées entre elles. Les notifications formelles/mises en demeure devront être adressées par envoi recommandé, qui pourra être électronique conformément à la loi, aux adresses email précitées. La déclaration d'un sinistre ne vous autorise pas à refuser le paiement des montants dont vous êtes redevable envers Inflow.

10. Les parties peuvent être amenées à traiter des données à caractère personnel dans le cadre de l'exécution du contrat. Elles s'engagent à se conformer aux lois et réglementations applicables en matière de protection des données à caractère personnel et de vie privée, et à les traiter conformément à la « notice données personnelles » accessibles sur notre site et qui fait partie de la documentation contractuelle. Les demandes d'accès aux données à caractère personnel et de rectification de celles-ci peuvent être introduites par la personne concernée à l'adresse indiquée. Inflow pourra utiliser les données à caractère personnel à des fins de prospection commerciale, uniquement dans le cadre de ses activités, sauf opposition de la personne concernée. Ces données ne seront communiquées à des tiers qu'en vue de l'exécution du contrat de transport (sous-traitance). Les données seront conservées aussi longtemps que la prestation du service et les obligations légales le nécessiteront. Il est nécessaire de fournir les données à caractère personnel indispensables à la bonne exécution du contrat de transport, sans quoi celui-ci ne pourra pas être réalisé.

11. Le tarif général donné par Inflow n'est qu'indicatif. Inflow se réserve le droit de modifier ce tarif à tout moment. Sont applicables les tarifs dont la publication est la plus récente. Inflow se réserve le droit de proposer lors de la conclusion du contrat un autre tarif en tenant compte du volume, du poids ou des caractéristiques de l'envoi ou des conditions du transport ou de la livraison. Au besoin, Inflow pourra majorer sa tarification d'une surcharge fuel à taux variable et lié au cours du pétrole. Vous rembourserez à Inflow toutes les dépenses (notamment frais, droits, taxes, dommages intérêts et amendes) qu'elle pourrait encourir en relation avec l'envoi. Le prix du transport est à payer lors de la remise de l'envoi. Par dérogation à ce principe, Inflow peut émettre des factures qui sont payables au comptant, net et sans escompte dans les sept jours suivant la réception de la facture.

12. Toute modification du contrat y compris des présentes conditions doit être consentie par écrit par la direction d'Inflow. Aucun préposé, agent ou sous-traitant d'Inflow n'est habilité à renoncer à ou à modifier une quelconque disposition.

13. Pour les transports internationaux de marchandises, des conventions spécifiques peuvent s'appliquer :
- par route : lorsque le lieu de la prise en charge de la marchandise et le lieu prévu pour la livraison sont situés dans deux

pays différents le transport peut être soumis, nonobstant toute clause contraire, au régime établi par la Convention de Genève relative au contrat de transport international de marchandises par route (CMR) du 19 mai 1956 ;

- par voie aérienne : Si le transport comporte une destination finale ou une escale dans un pays autre que le pays de départ, il peut être régi par la Convention de Varsovie du 10.10.1929 pour l'unification de certaines règles relatives au transport aérien international, amendée à La Haye le 28.9.1955 qui, en général, limite la responsabilité des transporteurs en cas de perte ou d'avarie de marchandises. Si le transport est effectué en partie par voie aérienne et en partie par route ou un autre moyen de transport il est présumé jusqu'à preuve du contraire que toute perte ou dommage sera survenu lors du trajet aérien.

14. En cas de nullité d'une ou de plusieurs des dispositions des présentes conditions, cette nullité n'affecte pas la validité des autres dispositions ou du contrat.

Le contrat conclu entre vous et Inflow est soumis au droit luxembourgeois. Les tribunaux compétents en cas de litige sont les tribunaux de Luxembourg.

Inflow

Société anonyme de droit luxembourgeois
Siège social : 418, ZAE Wolser F, L-3290 Bettembourg. Tél. : 48 73 13-1
Email : info@inflow.lu Site : www.inflow.lu
TVA : 2002240344 / LU18597352
Capital social : 124.000 € RCS B38255