

Get Out Ltd – Ezi Returns : Conditions générales

Accord

Ces conditions générales font partie de l'accord et du contrat entre nous, connu sous le nom de **Get Out Ltd** sous le nom d'Ezi Returns, une entreprise enregistrée au Royaume-Uni, et vous, notre client. Au cours du processus d'inscription, nous déterminerons avec vous quelle entreprise auprès de laquelle votre compte sera enregistré à des fins de facturation et de paiement.

Veuillez noter que toute référence au mot « notre » dans cet accord fait référence à nos agents ou partenaires.

Get Out Ltd est enregistrée en Angleterre et au Pays de Galles. Numéro d'enregistrement. 3883695.

Adresse enregistrée : The Oaks, Calverhall, Whitchurch, Shropshire, SY13 4PE, Royaume-Uni

Numéro de contact - +44 (0)161 883 2767

En accédant à notre site Web et en concluant un accord avec nous, vous acceptez d'être lié par les conditions générales énoncées dans ce document.

1. Définitions et interprétation

1.1. Dans les présentes Conditions Générales, sauf indication contraire du contexte, les expressions suivantes ont les significations suivantes :

« Accord » désigne l'accord conclu entre Ezi Returns et le Client intégrant les présentes Conditions générales (ou leurs variantes convenues par les deux Parties) qui régiront la fourniture des Services.

« Client » désigne la partie qui achète les services auprès d'Ezi Returns qui doit être identifiée dans le Contrat.

« Frais » désigne toutes les sommes dues en vertu du Contrat par le Client à Ezi Returns, comme spécifié dans le Contrat.

« Services » désigne les services qui doivent être fournis par Ezi Returns quel que soit le service proposé par Ezi Returns au Client.

1.2. Sauf si le contexte l'exige autrement, chaque référence dans les présentes Conditions générales à :

1.2.1. « Écrit », et toute expression apparentée, inclut la référence à toute communication effectuée par transmission électronique ou par télécopie ou par des moyens similaires.

1.2.2. « Ces Conditions générales » fait référence aux présentes Conditions générales telles que modifiées ou complétées au moment pertinent.

1.2.3 « Partie » ou « Parties » désigne les Parties à l'Accord.

1.3. Les titres utilisés dans les présentes Conditions générales sont uniquement destinés à des fins de commodité et n'auront aucun effet sur l'interprétation de ces Conditions générales.

1.4. Les mots donnant le singulier incluent le pluriel et vice versa.

1.5. Les références à un sexe doivent inclure l'autre sexe.

1.6. Les références aux personnes doivent inclure les sociétés.

2. Fourniture des Services

2.1. À compter de la date de début, Ezi Returns devra, pendant toute la durée du Contrat, fournir les services au Client.

2.2. Ezi Returns fournira les services avec une compétence et des soins raisonnables, proportionnés aux normes en vigueur dans le secteur de la logistique, y compris, mais pas exclusivement, les activités de stockage, de distribution des retours, de fret et d'exécution.

2.3. Ezi Returns agira conformément à toutes les instructions raisonnables qui lui sont données par le Client, à condition que ces instructions soient compatibles avec la spécification des Services dans le Contrat.

2.4. Ezi Returns sera responsable de s'assurer qu'il respecte toutes les lois, réglementations, règlements, normes, codes de conduite et toute autre règle pertinente à la fourniture des Services.

2.5. Ezi Returns peut, en ce qui concerne certaines questions spécifiées liées aux Services, agir au nom du Client. Ces questions ne seront pas énoncées dans le Contrat mais seront convenues entre les Parties au fur et à mesure qu'elles surviennent.

2.6. Ezi Returns fera tous les efforts raisonnables pour s'adapter à toute modification raisonnable des services qui pourrait être demandée par le client, sous réserve de l'acceptation par le client de toute modification raisonnable des frais qui pourraient être dus à la suite de ces modifications.

3. Obligations des Clients

3.1. Le Client fera tous les efforts raisonnables pour fournir à Ezi Returns toutes les informations pertinentes nécessaires à la fourniture des Services par Ezi Returns.

3.2. Le Client peut, de temps à autre, donner des instructions raisonnables à Ezi Returns concernant la fourniture des Services par Ezi Returns. Une telle instruction doit être compatible avec la spécification des services fournis dans le Contrat.

3.3. Dans le cas où Ezi Returns requiert la décision, l'approbation, le consentement ou toute autre communication de la part du client afin de poursuivre la fourniture du Service ou de toute partie de celui-ci à tout moment, le Client devra fournir la même chose de manière raisonnable et en temps opportun.

3.4. Si un consentement, des licences ou d'autres autorisations sont nécessaires de la part de tiers agissant au nom du Client, il incombe au Client de les obtenir avant la fourniture des Services ou de la partie concernée de ceux-ci.

3.5. Tout retard dans la fourniture des Services résultant du manquement ou du retard du Client à se conformer à l'une des dispositions de la clause 3 du Contrat ne sera pas de la responsabilité ou de la faute d'Ezi Returns.

4. Confidentialité

Get Out Ltd opérant sous le nom d'**Ezi Returns** ne transmettra aucune de vos informations à des tiers non liés. Nous pouvons partager vos coordonnées avec des partenaires concernés que nous avons sélectionnés comme offrant des services ou des produits gratuits ou avec lesquels nous avons conclu un accord de partenariat. Veuillez consulter ici notre politique de confidentialité complète.

5. Limitations sur les articles

Limites de taille et de poids

- Les articles d'une longueur supérieure à 120 cm ne seront pas acceptés, sauf pour les envois sur palettes.
- Le poids maximum pour notre service de retours clients sur les services Basic, Standard+ ou Grading est de 5 kg. Les articles pesant plus de 5 kg seront traités et facturés selon nos tarifs et services FBA.
- Tout ou partie des articles répertoriés comme articles interdits dans les réglementations postales et de messagerie ne seront ni acceptés ni traités.
- Tous les articles qui ont été déclarés à tort pour l'expédition ne seront pas traités jusqu'à ce qu'ils soient corrigés, ce à quoi des frais de traitement supplémentaires seront appliqués.

6. Assurance

Get Out Ltd ou ses partenaires désignés assureront tous les articles à partir du moment où ils arrivent dans les locaux de nos/nos partenaires jusqu'au moment où ils sont expédiés ou détruits.

L'assurance pendant le transport/expédition vers ou depuis nous n'est pas incluse.

Cela peut être ajouté avec le service de messagerie au moment de la sélection du service de messagerie ou d'expédition selon vos instructions.

7. Expéditions de retours vers vous

Vos articles retournés seront emballés et le service de messagerie approprié disponible sera organisé.

Des frais de traitement seront prélevés sur votre compte selon le prix par boîte ou par palette en plus des frais d'expédition.

Si une couverture d'assurance supplémentaire ou des services spécialisés sont nécessaires pour votre envoi de retour, cela doit nous être communiqué à l'avance. Tous les frais supplémentaires liés à ce service seront ajoutés à votre facture.

Les expéditions seront expédiées sur une palette complète ou une boîte complète, ou selon un calendrier d'expédition convenu.

Indépendamment du poids et du volume, après 60 jours, un envoi de vos articles retournés dans l'entrepôt concerné sera créé et expédié.

8. Stockage

Get Out Ltd se réserve le droit d'appliquer des frais de stockage pour les situations suivantes :

8.1 Retours clients

8.1a Les retours stockés pendant plus de 60 jours peuvent entraîner des frais de stockage.

8.1b Les expéditions de boîtes ou de palettes terminées ou emballées que nous ne sommes pas en mesure d'expédier pour des raisons indépendantes de notre volonté peuvent entraîner des frais de stockage. Des exemples de raisons indépendantes de notre volonté comprennent, sans s'y limiter, les suivantes : des retards de paiement ou des retards dans la fourniture des informations douanières, empêchant les expéditions d'avoir lieu.

8.1c Retours FBA en attente d'instructions , pour terminer le retrait FBA ou d'autres parties, pour l'expédition ou pour toute autre raison les empêchant de quitter nos entrepôts.

8.2 Clients Fulfillment

Les clients "fulfillment" se verront facturer des frais de stockage conformément aux frais et à la méthode indiqués dans le cadre de l'accord.

Nous nous réservons le droit d'appliquer des frais supplémentaires de stockage à long terme pour tout stock stocké pendant plus de 6 mois.

Nous nous réservons le droit d'imposer et de modifier de temps à autre des restrictions de calendrier et des limitations de volume sur la livraison et le stockage de votre inventaire dans nos centres de distribution, et vous vous conformerez à chacune de ces restrictions ou limitations.

8.3 Clients Resell

Les clients utilisant notre service de revente pour les marchandises retournées devront payer des frais de stockage après 30 jours suivant la date de retour, par article et par jour. Les retours destinés aux clients de revente ne seront normalement stockés pour la revente que pendant un maximum de 6 mois à compter de la date de retour. Passé ce délai, nous nous réservons le droit d'organiser l'expédition, le don/la destruction ou d'imposer des frais de stockage accrus.

9. Facturation et paiement

9.1 Les factures seront établies soit au plus tard le 7 de chaque mois pour le mois calendaire précédent, soit à chaque expédition de retours consolidés qui nous quitte.

Les factures comprendront les détails du compte sur lequel les paiements doivent être effectués. Le paiement de toute facture doit être effectué avant la date d'échéance indiquée sur la facture.

Le non-paiement dans les conditions indiquées peut entraîner une perturbation de votre compte et la suspension de nos services.

Nous nous réservons le droit de :

- Suspendre les activités de traitement des retours, suspendre l'accès au portail et suspendre toute expédition, pour tout compte qui ne respecte pas nos conditions indiquées sur la facture.
- Facturer et obtenir le paiement à l'avance pour certains clients ou services.
- Facturer des intérêts de 2 % au-dessus du taux de base britannique pour toute facture dont les conditions de paiement sont dépassées de plus de 30 jours après la date d'échéance.

9.2 Les méthodes de paiement sont déterminées par votre emplacement. Pour les comptes dans l'UE et au Royaume-Uni, nous exigeons qu'un prélèvement automatique soit mis en place permettant de collecter les paiements automatiques auprès de votre banque. Votre banque devra faire partie du SEPA pour permettre cela.

Les clients non européens peuvent payer par virement bancaire, carte de crédit ou Payoneer. Certaines méthodes telles que les cartes de crédit ou de débit et Paypal, si elles sont approuvées, entraîneront des frais de paiement de 3 % pour couvrir les frais excédentaires encourus.

9.3 Pour ouvrir un compte chez nous, des frais d'ouverture de compte ainsi qu'un dépôt sur le compte sont également requis. Le dépôt du compte est détenu sur un compte séparé à titre de garantie et nous permet de gérer votre compte en douceur et sans interruption. Après avoir configuré le mode de paiement convenu et dès réception des frais d'ouverture de compte et de l'acompte, votre compte deviendra actif. Vous n'aurez à payer des frais supplémentaires qu'une fois votre compte utilisé et que nous commencerons à traiter les retours ou les commandes pour vous.

L'acompte requis reflétera vos dépenses mensuelles et votre volume prévus.

Toutes les factures émises devront être payées par le mode de paiement convenu selon nos conditions de paiement normales. Le dépôt sur le compte ne peut pas être utilisé pour compenser vos factures régulières. Si vous décidez de fermer votre compte, votre dépôt vous sera restitué moins tout montant impayé.

9.4 Factures de service Fulfillment

9.4.1. Les factures peuvent être établies selon un cycle hebdomadaire, bihebdomadaire ou mensuel. Cela dépendra des volumes d'exécution conformément à l'accord de niveau de service initial.

9.4.2. Des frais de commande minimum seront débités de votre compte si le titulaire du compte ne traite pas le montant minimum convenu de commandes hebdomadaires/ mensuelles. Ceci sera détaillé dans votre devis.

Ces frais sont par entrepôt de destination (pays).

9.5 Lien

Nous aurons un privilège général sur toutes les unités en sa possession, sa garde ou son contrôle pour toutes les sommes dues à tout moment par vous et aurons le droit de vendre ou de disposer de ces unités en tant qu'agent pour vous et à vos frais et d'appliquer le produit dans ou vers le paiement de ces sommes moyennant un préavis écrit de 28 jours. Après vous avoir rendu compte de tout solde restant après le paiement de toute somme qui vous est due et des frais de vente ou de cession, vous serez libéré de toute responsabilité quelle qu'elle soit à l'égard des unités.

10. Revue des prix et des conditions générales

Nous nous réservons le droit de revoir les accords et/ou les prix à notre discrétion à tout moment. Toute modification des prix ou des conditions générales sera communiquée par e-mail et via notre site Web avec un préavis de 30 jours.

Dans la mesure du possible, les prix sont revus et mis en œuvre à partir du 1er janvier de chaque année et les prix seront disponibles au moins 30 jours à l'avance sur notre site Web et notre portail client ou sur demande.

11. Durée du contrat, préavis et résiliation

Il s'agit d'un accord glissant. Chaque partie peut résilier le contrat à tout moment en donnant un préavis écrit de 30 jours (par e-mail).

Avant la fin du délai de rétractation, le client doit supprimer les adresses de retour de ses canaux de vente.

Nous nous réservons le droit d'annuler le contrat à tout moment, en cas de rupture de contrat ou de détection ou de signalement d'une activité frauduleuse.

Lorsque le Client notifie qu'il souhaite cesser d'utiliser les Services de stockage d'Ezi Returns, le client devra payer Ezi Returns, pour tous les Services de stockage fournis pendant la période de préavis.

12. Rapatriement des marchandises vers vous

Get Out Ltd ou ses partenaires ou agents ne peuvent être tenus responsables des taxes, droits, frais ou retards résultant des actions des agents en douane, des compagnies maritimes ou des organismes gouvernementaux.

Il est de votre responsabilité/celle du client de vous assurer que toutes les informations correctes sont fournies pour l'expédition de vos articles vers le pays de votre choix.

13. Limites des conseils et informations

Toute information ou conseil fourni est purement consultatif et ne fait pas partie de notre accord. Nous sommes plus que disposés à offrir des conseils et des conseils aux vendeurs sur de nombreux aspects. Nous pouvons également vous mettre en contact avec un certain nombre de partenaires recommandés, spécialisés dans des domaines spécifiques pertinents pour votre entreprise.

Il est de la responsabilité du vendeur de s'assurer qu'il respecte toutes les lois, conditions, politiques et autres facteurs pertinents pour opérer dans les régions ou les marchés choisis.

14. Retours arrivant à nos sites avec frais de port non payés

Veillez vous assurer que vos instructions à vos clients indiquent qu'ils ne doivent pas envoyer d'articles non affranchis à nos adresses.

Il est important de se rappeler que nous n'accepterons jamais un colis impayé via un service de messagerie ou un service postal en attendant un paiement à la livraison à destination. Dans de tels cas, le transporteur renverra le colis au client aux frais de ce dernier.

15. Notes d'expédition, conditions générales

15.1 Les frais d'expédition sont sujets à changement à tout moment sans préavis.

15.2 Les poids et les prix indiqués sont basés sur des envois de boîtes/colis uniques. Des réductions peuvent être disponibles sur certains itinéraires pour les envois de plusieurs boîtes et celles-ci seront répercutées dans la mesure du possible.

15.3 Facturation volumétrique, cubique ou dimensionnelle

Sur certains itinéraires, l'expédition est facturée selon le poids réel ou le poids volumétrique, le plus élevé. De manière générale si vous avez des colis légers mais volumineux, le poids volumétrique sera appliqué.

Les frais d'expédition réels basés sur le poids s'appliquent au sein de l'UE - Depuis l'Allemagne, le Royaume-Uni, la France, l'Italie et les Pays-Bas.

Le poids réel ou volumétrique le plus élevé s'applique au sein de l'UE - Depuis l'Espagne et le Portugal.

En ce qui concerne toutes les autres routes maritimes, pour calculer le poids volumétrique ; multipliez la longueur x largeur x hauteur, puis divisez le total par 5 000. Le résultat est un poids facturable.

Exemple – Boîte à 70x50x50 cm = 175 000 divisé par 5 000 = 35 kg de poids facturable

15.4 Boîtes et emballages utilisés.

Nos boîtes de taille standard mesurent jusqu'à 60 x 40 x 40 cm ou similaire.

Nos boîtes de grande taille utilisées ont un volume plus grand que la boîte standard telle que 70x50x50cm ou 80x60x40cm ou similaire.

Les dimensions standard des palettes européennes sont généralement de 120 x 80 cm avec une hauteur maximale de 180 cm pour le fret routier.

Les tailles de palettes pour le fret aérien, la hauteur maximale est de 155 cm, palette comprise.

Nous pouvons utiliser des boîtes recyclées ou usagées pour réduire les déchets, les coûts et pour des raisons environnementales.

15.5 Insurance

Standard Insurance of 10 euros or £9.00 per kg is included during shipping.

It is your responsibility to inform us if any additional insurance is required. This needs to be notified at the time of setting up the account or in advance of any shipments.

The cost for additional insurance will be added to your invoice.

We cannot be held responsible for any losses or damages due to or caused by couriers or shipping companies.

We will process claims for losses with our couriers to the best of our ability once 90 days has passed from the reported loss of the shipment.

15.6 3rd Party Courier Collections

3rd Party courier collections will not be facilitated from our hubs.

These collections will only be allowed in extreme circumstances and upon the discretion of management.

15.7 Customs Clearance Information, Taxes & Duties

Get Out Ltd or its partners or agents cannot be held responsible for any taxes, duties, charges or delays caused by or a result of actions by customs agents, shipping companies or government organisations. It is your/the customer's responsibility to ensure all the correct information is provided for shipment of your items to your chosen country.

15.5 Assurance

Une assurance standard de 10 euros ou 9,00 £ par kg est incluse lors de l'expédition.

Il est de votre responsabilité de nous informer si une assurance supplémentaire est requise. Cela doit être notifié au moment de la création du compte ou avant toute expédition.

Le coût de l'assurance complémentaire sera ajouté à votre facture.

Nous ne pouvons être tenus responsables de toute perte ou dommage dû ou causé par les coursiers ou les compagnies maritimes.

Nous traiterons les réclamations pour pertes auprès de nos transporteurs au mieux de nos capacités une fois que 90 jours se seront écoulés à compter de la perte signalée de l'envoi.

15.6 Collectes par courrier tiers

Les collectes par courrier tiers ne seront pas facilitées depuis nos entrepôts.

Ces collectes ne seront autorisées que dans des circonstances extrêmes et à la discrétion de la direction.

15.7 Informations de dédouanement, taxes et droits

Get Out Ltd ou ses partenaires ou agents ne peuvent être tenus responsables des taxes, droits, frais ou retards causés par ou résultant des actions des agents en douane, des compagnies maritimes ou des organisations gouvernementales. Il est de votre responsabilité/celle du client de vous assurer que toutes les informations correctes sont fournies pour l'expédition de vos articles vers le pays de votre choix.

16. Indemnisation pour les objets perdus ou endommagés

16.1 Responsabilité

La responsabilité pour tout dommage ou perte d'objets est strictement limitée à la perte ou au dommage survenant alors qu'ils sont en notre possession, à la suite de notre négligence, d'un manquement à nos obligations ou de tout autre acte ou omission fautif.

Get Out Ltd ne sera en aucun cas responsable des pertes, dommages ou réclamations de dépenses directes ou indirectes/consécutives ou spéciales. Y compris, mais sans s'y limiter, la perte de bénéfices futurs, les frais de douane, les taxes et droits d'importation qui ne résultent pas naturellement de notre négligence, d'un manquement à nos obligations ou de tout autre acte ou omission fautif.

16.2 Force majeure

Aucune partie à l'accord ne sera responsable de tout manquement ou retard dans l'exécution de ses obligations lorsque ce manquement ou ce retard résulte d'une cause échappant au contrôle raisonnable de cette partie. Ces causes incluent, sans toutefois s'y limiter : une panne de courant, une défaillance du fournisseur de services Internet, une action revendicative, des troubles civils, un incendie, une inondation, des tempêtes, des tremblements de terre, des actes de terrorisme, des actes de guerre, une action

gouvernementale ou tout autre événement indépendant du contrôle du Parti en question.

16.3 Faire une réclamation pour un objet perdu

Une réclamation peut être déposée pour :

Articles qui ont été enregistrés sur le portail du Vendeur et qui ne peuvent pas être localisés ultérieurement par l'entrepôt lors de la préparation d'une expédition ou d'une revente.

Une réclamation ne peut être faite pour :

Les articles qui, selon le suivi du courrier, sont arrivés à un entrepôt mais n'ont pas été enregistrés sur le portail. Nos entrepôts reçoivent des centaines de colis dans chaque livraison par coursier qui sont suivis comme livrés avec une seule signature pour l'ensemble de la livraison. Cela ne peut pas être utilisé comme preuve incontestée de l'arrivée de l'article.

Perte ou dommage pour les articles qui sont dans notre entrepôt depuis plus de 60 jours.

Articles que les vendeurs prétendent n'avoir pas reçus dans le cadre d'un envoi. **Get Out Ltd** ne peut être tenu responsable des erreurs, omissions ou erreurs dans les procédures de réservation.

Responsabilité limitée : l'indemnisation est limitée à un maximum de 50 £, 55 € et 75 US\$ par article.

Une copie de la facture d'achat originale doit être fournie.

16.4 Additional Claims

In the event that an item is:

16.4.1 Lost In Transit - A claim will be lodged against the courier according to their claim timescales or within 30 to 60 days of the notice received by the claiming party. A cost/ purchase invoice (the manufactured cost of the item) is to be submitted to support the claim. The claim amount will be applied as a credit to your account after 90 days from the reported claim date. Please note that the amount of credit awarded will depend upon the courier's own terms and conditions and is out of our control.

16.4.2 Incomplete Order shipped - If the order is deemed incomplete, the replacement or additional item will be shipped at the hubs/our expense. Please ensure that the order was not split due to stock being on back order.

16.4.3 Over shipped Orders - Return costs incurred by over shipping will be at our expense, but will not exceed the limited liability amounts as per 16.3.

16.4.4 Incorrect Address and Undeliverable Shipments - Should a shipment be incorrectly delivered due to an incorrect address supplied by you or returned to us as an undeliverable shipment, any fees levied by the courier will be charged to you.

16.4 Réclamations supplémentaires

Dans le cas où un article est :

16.4.1 Perdu pendant le transport - Une réclamation sera déposée contre le transporteur selon ses délais de réclamation ou dans les 30 à 60 jours suivant la notification reçue par la partie réclamante. Une facture de coût/achat (le coût de fabrication de l'article) doit être soumise pour étayer la réclamation. Le montant de la réclamation sera appliqué sous forme de crédit à votre compte 90 jours après la date de réclamation signalée. Veuillez noter que le montant du crédit accordé dépendra des conditions générales du transporteur et est hors de notre contrôle.

16.4.2 Commande incomplète expédiée - Si la commande est jugée incomplète, l'article de remplacement ou supplémentaire sera expédié depuis nos entrepôts/à nos frais. Veuillez vous assurer que la commande n'a pas été divisée en raison d'un stock en rupture de stock.

16.4.3 Commandes surexpédiées - Les frais de retour occasionnés par une expédition excédentaire seront à notre charge, mais ne dépasseront pas les montants de responsabilité limitée selon 16.3.

16.4.4 Adresse incorrecte et envois non distribuables - Si un envoi est mal livré en raison d'une adresse incorrecte fournie par vous ou nous est retourné comme envoi non distribuable, tous les frais perçus par le transporteur vous seront facturés.

17. Utilisation de nos adresses

Vous êtes autorisé à utiliser nos adresses uniquement à des fins de retours, de retraits FBA ou de livraisons de stock.

Nos adresses ne peuvent pas être annoncées comme étant disponibles pour que vos clients puissent visiter ou déposer des colis en personne.

Vous n'êtes pas autorisé à utiliser ou à publier nos adresses pour toute autre utilisation pouvant entraîner une confusion, une fausse déclaration ou induire délibérément en erreur les clients, les autorités ou toute autre partie.

Des exemples d'utilisation de nos adresses qui ne sont pas acceptables incluent, sans s'y limiter :

Toute forme d'enregistrement de société ou d'entreprise.

Toute forme d'enregistrement fiscal, TVA ou autres impôts nationaux ou locaux.

Toute forme de représentation de votre entreprise, de votre/vos marque(s) ou de votre entreprise autre qu'à des fins de retour ou de "fulfillment".

Cela inclut l'utilisation de termes tels que « bureau national », « siège social », « bureau de vente » ou similaires pour une région ou un pays ou toute autre fausse déclaration qui pourrait amener vos clients ou autorités à croire que l'une de nos adresses a un lien juridique avec votre entreprise.

Une telle utilisation est contraire aux conditions de nos services et illégale dans certains cas.

Utiliser nos adresses de cette manière peut être préjudiciable à votre entreprise et préjudiciable à nos entrepôts partenaires, car vos clients qui essaient de nous contacter

seront confus et frustrés s'ils n'obtiennent pas la réponse qu'ils attendent. Cela peut bien sûr conduire à des retours négatifs et à des plaintes formelles.

Bien que tout soit fait pour assurer la traduction correcte entre les langues, les parties conviennent que la version anglaise de nos conditions commerciales standard, **y compris tout ou partie de la documentation émise par la Société**, remplacera celles des versions traduites, car certains mots ou expressions peuvent ne pas fournir une représentation précise lorsqu'il est traduit de l'anglais.