

CONDITIONS GÉNÉRALES D'UTILISATION ET DE VENTE (CGU/CGV)

– PLATEFORME KERIMA

Version : 1.1

Date : 23-02-2026

Société KERIMA .

ARTICLE 1 – OBJET ET NATURE DU SERVICE

KERIMA est une application mobile mettant en relation :

- Voyageurs proposant un espace disponible dans leurs bagages
- Expéditeurs souhaitant acheminer un colis
- KERIMA agissant comme intermédiaire logistique, technique et financier

KERIMA n'est pas transporteur aérien et n'intervient à aucun titre dans le contrat de transport. La responsabilité du transport physique incombe exclusivement au Voyageur.

Le transport aérien effectué par le Voyageur est soumis aux dispositions de la Convention de Montréal, applicable entre l'Expéditeur et le transporteur (Voyageur).

ARTICLE 2 – DÉFINITIONS

- ❖ Utilisateur : Toute personne inscrite sur la Plateforme (Voyageur ou Expéditeur).
- ❖ Voyageur : Personne physique majeure transportant des colis sous sa responsabilité lors d'un trajet international.
- ❖ Expéditeur : Personne physique ou morale confiant un colis pour expédition.
- ❖ Admin : L'équipe de gestion KERIMA en charge de la validation et du contrôle.
- ❖ Kilo : Unité de mesure de la capacité de transport vendue.

ARTICLE 3 – ÉLIGIBILITÉ ET CRÉATION DE COMPTE

Pour garantir la sécurité, KERIMA impose un processus de vérification strict :

- âge minimum 18 ans
- informations exactes
- Voyageur : Téléchargement obligatoire du billet d'avion ou de transport. L'Admin vérifie la concordance entre l'identité et le billet avant de valider l'offre de kilos.

KERIMA peut refuser toute inscription.

ARTICLE 4 – FONCTIONNEMENT DE LA PLATEFORME

La plateforme permet :

- ❖ publication d'offres de kilos
- ❖ réservation
- ❖ paiement sécurisé
- ❖ tracking
- ❖ gestion litiges
- ❖ notifications
- ❖ validation Admin

ARTICLE 5 – OPTIONS DE SERVICE

L'Expéditeur doit choisir l'un des trois modules suivants, dont les tarifs sont fixés ou ajustés par l'Admin :

- Option A (Full Service - 45€) : Retrait par KERIMA au domicile de l'Expéditeur, acheminement vers le Voyageur, et expédition. Poids maximal autorisé : 23 kg.
- Option B (Intermédiaire - 24€) : Retrait au domicile de l'Expéditeur et dépôt par KERIMA chez le Voyageur. Le Voyageur s'engage à assurer un stockage de 24h maximum avant le départ.
- Option C (Dépôt Base - 35€) : L'Expéditeur dépose le colis dans une base logistique KERIMA. L'expédition est ensuite gérée via un Voyageur partenaire.

KERIMA peut ajuster les tarifs.

ARTICLE 6 – OBLIGATIONS DE L'EXPÉDITEUR

6.1 Déclaration de contenu : L'Expéditeur certifie et garantit que :

- le contenu et le poids du colis sont exacts et conformes à la déclaration ;

- l'emballage est conforme aux exigences du transport aérien ;
 - toutes les lois douanières et réglementations applicables sont respectées ;
 - toutes taxes et droits sont acquittés ;
 - le destinataire est disponible pour la remise du colis.
- 6.2. Objets Interdits** : Il est strictement interdit d'expédier : stupéfiants, armes, explosifs, produits inflammables, liquides dangereux, contrefaçons, batteries non conformes aviation ,argent liquide, objets de valeur extrême (bijoux, métaux précieux), ou denrées périssables non conditionnées.
- 6.3. Responsabilité Pénale** : En cas de dissimulation d'objet illicite, l'Expéditeur est seul responsable devant les tribunaux belges et camerounais. Il dégage KERIMA et le Voyageur de toute responsabilité.

ARTICLE 7 – OBLIGATIONS DU VOYAGEUR

Le Voyageur s'engage à :

7.1. Droit d'inspection : Le Voyageur a l'obligation légale de vérifier visuellement le contenu de chaque colis avant de l'accepter dans ses bagages. Il peut refuser tout colis dont le contenu semble suspect ou non conforme à la description.

7.2. Transport Personnel : Le Voyageur s'engage à transporter le colis lui-même. La sous-traitance à un tiers est interdite.

7.3. Remise au Destinataire : Le Voyageur doit remettre le colis au point de rendez-vous convenu ou dans une base KERIMA à l'arrivée.

ARTICLE 8 – RÔLE ET RESPONSABILITÉ DE KERIMA

La société KERIMA agit exclusivement en qualité d'intermédiaire technique mettant en relation les Utilisateurs par l'intermédiaire de la Plateforme. À ce titre, KERIMA assure notamment :

- la fourniture d'un service numérique de mise en relation entre Expéditeurs et Voyageurs ;
- la facilitation et la sécurisation des transactions financières réalisées via la Plateforme ;
- la coordination logistique des opérations liées à l'acheminement des colis ;
- la gestion et la médiation des litiges susceptibles de survenir entre Utilisateurs.

KERIMA n'intervient pas en qualité de transporteur, de commissionnaire de transport ou d'agent douanier et n'assume aucune responsabilité quant au transport physique du colis, lequel relève exclusivement du Voyageur.

En conséquence, la responsabilité de KERIMA ne saurait être engagée, sauf faute lourde ou intentionnelle dûment établie, notamment dans les situations suivantes :

- retard, annulation ou modification de vol ;
- perte, vol ou détérioration du colis imputable au Voyageur ou à un tiers ;
- saisie, blocage ou retenue du colis par les autorités douanières ou administratives ;
- refus de transport par la compagnie aérienne ou toute autorité compétente ;

- conséquences d'une déclaration inexacte, incomplète ou frauduleuse effectuée par un Utilisateur.

ARTICLE 9 – DOUANES ET RÉGLEMENTATION

Le transport de colis entre la Belgique et le Cameroun est soumis aux réglementations douanières internationales.

- L'Expéditeur est responsable du paiement de toutes les taxes douanières à l'arrivée.
- KERIMA fournit les modèles de documents douaniers, mais ne peut être tenu responsable d'une saisie ou d'une amende due à une fausse déclaration de l'Expéditeur.

KERIMA ne peut être tenue responsable d'une saisie.

ARTICLE 10 – CONDITIONS FINANCIÈRES ET PAIEMENT

10.1. Prix : Les prix sont fixés par KERIMA ou le Voyageur (sous validation Admin). L'Admin peut augmenter ou réduire le prix selon les frais logistiques.

10.2 Séquestre : Le paiement anticipé effectué par l'Expéditeur est bloqué sur un compte séquestre sécurisé, géré par KERIMA ou son prestataire financier.

10.3 Versement au Voyageur : Les fonds sont libérés au Voyageur après confirmation de la réception du colis sans litige par le Destinataire, ou à défaut, selon les procédures de gestion des litiges prévues aux présentes CGU. Le délai de versement dépend des circuits bancaires et prestataires de paiement.

ARTICLE 11 – ANNULATION ET REMBOURSEMENT

Les présentes dispositions définissent de manière exhaustive les conditions d'annulation, de replanification et de remboursement applicables aux transactions réalisées via l'application exploitée par la société KERIMA.

11.1 Principe général

Toute transaction validée constitue un engagement contractuel entre l'expéditeur et le voyageur, KERIMA intervenant exclusivement en qualité d'intermédiaire technique et organisationnel.

L'annulation n'emporte remboursement que dans les cas et conditions strictement prévus au présent article.

11.2 Annulation du voyage par le voyageur transporteur

Lorsque le voyageur annule le transport, pour quelque motif que ce soit :

1. KERIMA informe l'expéditeur sans délai raisonnable dès connaissance de l'annulation.
2. KERIMA met en œuvre ses meilleurs efforts pour :
 - proposer une replanification avec un autre voyageur ;

- maintenir les conditions économiques initiales lorsque cela est possible.
3. Remboursement partiel : Si des frais opérationnels ont été engagés avant annulation, le remboursement partiel correspond uniquement aux coûts réellement supportés par KERIMA, tels que :
- frais logistiques engagés ;
 - frais administratifs non récupérables ;
 - frais de mise en relation validés. KERIMA ne saurait être tenue responsable de l'impossibilité de replanification résultant de contraintes aériennes, douanières ou logistiques.

11.3 Annulation par l'expéditeur

11.3.1 Annulation anticipée

Lorsque l'expéditeur annule avant engagement effectif du voyageur :

- remboursement intégral des sommes versées, déduction faite des frais de traitement non récupérables.

11.3.2 Annulation tardive

Est considérée comme tardive toute annulation intervenant après :

- validation du transport ;
- engagement du voyageur ;
- préparation logistique du transport.

Dans ce cas :

1. KERIMA peut appliquer une retenue financière.
2. Retenue en cas d'annulation tardive : Toute retenue financière appliquée par KERIMA doit être proportionnée au préjudice réellement subi et justifiée auprès de l'Utilisateur.

11.4 Non-exécution imputable au voyageur

En cas de défaillance du voyageur (notamment absence, refus injustifié, négligence, impossibilité volontaire ou comportement fautif) :

1. l'expéditeur bénéficie d'un remboursement intégral ;
2. KERIMA peut appliquer des sanctions contractuelles au voyageur incluant :
 - suspension temporaire ;
 - déréférencement ;
 - suppression définitive du compte ;
 - réclamation indemnitaire.

11.5 Non-exécution imputable à l'expéditeur

Lorsque la non-exécution résulte d'une faute de l'expéditeur (fausse déclaration, colis non conforme, absence au rendez-vous, défaut de documents, interdiction réglementaire) :

- aucun remboursement n'est garanti ;

- KERIMA peut retenir tout ou partie des sommes ;
- des frais supplémentaires peuvent être facturés.

11.6 Cas de force majeure

Aucun remboursement automatique n'est dû lorsque l'annulation résulte d'un événement échappant au contrôle raisonnable de KERIMA, notamment :

- annulation ou retard de vol ;
- décisions administratives ou douanières ;
- interdictions sanitaires ;
- catastrophes naturelles ;
- conflits sociaux ;
- mesures de sécurité aérienne.

KERIMA peut toutefois proposer, à titre commercial, une replanification ou un geste financier sans reconnaissance de responsabilité.

11.7 Modalités techniques de remboursement

Les remboursements sont effectués :

- via le moyen de paiement initial sauf impossibilité technique ;
- après vérification complète du dossier ;
- sous réserve d'absence de fraude ou de litige ;
- dans un délai raisonnable dépendant des circuits bancaires et prestataires de paiement.

KERIMA peut exiger tout justificatif nécessaire au traitement du remboursement.

11.8 Compensation et retenue

KERIMA se réserve le droit :

- d'opérer compensation entre sommes dues ;
- de retenir les montants nécessaires à la couverture d'un préjudice ;
- de suspendre un remboursement en cas de suspicion légitime de fraude.

11.9 Absence de droit automatique au remboursement

L'utilisateur reconnaît que l'utilisation de la plateforme ne confère aucun droit automatique au remboursement en dehors des cas expressément prévus au présent article.

ARTICLE 12 — GESTION DES LITIGES

En cas de contestation relative à l'exécution d'une expédition, notamment en cas de perte du colis, de détérioration, de désaccord relatif au poids déclaré ou constaté, ou d'absence du destinataire lors de la remise, KERIMA met à disposition un module de gestion des litiges accessible depuis la Plateforme.

Dès signalement d'un incident, KERIMA procède à l'ouverture d'une enquête interne visant à recueillir les éléments nécessaires auprès des parties concernées et à déterminer les responsabilités.

Le cas échéant, une indemnisation pourra être accordée conformément à la politique d'indemnisation de KERIMA, laquelle est limitée à un forfait par kilogramme transporté, sauf déclaration préalable de valeur et souscription à une assurance spécifique.

ARTICLE 13 — ABSENCE DU DESTINATAIRE

En cas d'indisponibilité du destinataire au moment convenu pour la remise du colis, KERIMA ou le Voyageur pourra procéder, selon les circonstances, à l'une des mesures suivantes :

- ❖ stockage temporaire du colis dans un lieu sécurisé pour une durée limitée(24h) ;
- ❖ organisation d'une nouvelle tentative de livraison moyennant facturation de frais supplémentaires ;
- ❖ retour du colis à l'expéditeur aux frais de ce dernier ;
- ❖ déclaration du colis comme abandonné à l'issue d'un délai raisonnable, pouvant entraîner sa destruction ou toute mesure nécessaire à la récupération des frais engagés.

ARTICLE 14 — ASSURANCE ET LIMITATION DE RESPONSABILITÉ

Le transport de colis par voie aérienne est soumis aux limitations de responsabilité applicables en matière de transport international, notamment celles issues de **la Convention de Montréal**.

KERIMA intervenant exclusivement en qualité d'intermédiaire technique, sa responsabilité est strictement limitée aux cas de faute lourde ou intentionnelle dûment établie.

Sont exclus de toute indemnisation, sauf accord écrit préalable et assurance spécifique :

- ❖ bijoux, métaux précieux et pierres précieuses ;
- ❖ argent liquide et instruments financiers ;
- ❖ documents officiels ou irremplaçables ;
- ❖ œuvres d'art et objets de collection ;
- ❖ tout bien de valeur exceptionnelle ou difficilement remplaçable.

KERIMA peut proposer une assurance optionnelle permettant d'étendre la couverture en cas de perte ou de dommage, sous réserve des conditions du prestataire d'assurance.

ARTICLE 15 – SUSPENSION, RESTRICTION ET CLÔTURE DE COMPTE

La société KERIMA se réserve le droit, à sa seule appréciation, de suspendre, restreindre, désactiver ou clôturer définitivement le compte d'un Utilisateur, sans que cette décision puisse engager sa responsabilité, dès lors qu'un manquement contractuel, réglementaire ou sécuritaire est constaté ou raisonnablement suspecté. ;

15.1 Principe général de pouvoir de contrôle

KERIMA agit en qualité d'opérateur de plateforme logistique numérique.

À ce titre, elle dispose d'un pouvoir permanent de contrôle, de vérification et d'évaluation des comportements des Utilisateurs afin de :

- garantir la sécurité du transport aérien ;
- prévenir la fraude et les infractions douanières ;
- protéger les autres Utilisateurs ;
- préserver l'intégrité technique et économique de la Plateforme ;
- assurer le respect des réglementations nationales et internationales.

La suspension ou la clôture constitue une mesure contractuelle de protection et non une sanction pénale.

15.2 Motifs détaillés de suspension ou clôture

La mesure peut intervenir notamment dans les cas suivants, sans que cette liste soit limitative :

15.2.1 Fraude avérée ou suspectée

Toute fraude, tentative de fraude ou comportement suspect, incluant notamment :

- usurpation d'identité ;
- falsification de documents (billets d'avion, pièces d'identité, documents douaniers) ;
- manipulation du poids ou de la valeur déclarée du colis ;
- contestation abusive ou répétée de paiements ;
- tentative de double facturation ou de détournement de fonds ;
- utilisation frauduleuse de moyens de paiement ;
- création de comptes multiples destinés à contourner une restriction.

Une simple suspicion raisonnable fondée sur des éléments objectifs peut justifier une suspension conservatoire.

15.2.2 Expédition de colis interdits ou dangereux

Tout Utilisateur tentant d'expédier, directement ou indirectement :

- des marchandises interdites par la réglementation aérienne ;
- des substances illicites ;

- des produits contrefaits ;
- des armes ou éléments assimilés ;
- des matières inflammables, explosives ou corrosives ;
- des biens soumis à licence non déclarée ;
- des objets prohibés par les réglementations douanières des pays concernés.

En cas de risque pour la sécurité aérienne, la suspension est immédiate et sans préavis.

15.2.3 Utilisation abusive ou détournée de la Plateforme

Constitue un abus :

- toute tentative de conclure une transaction en dehors de la Plateforme afin d'éviter les frais ;
- tout démarchage direct d'autres Utilisateurs ;
- l'utilisation de la Plateforme à des fins commerciales non autorisées ;
- l'exploitation des données des Utilisateurs ;
- toute tentative de piratage ou d'intrusion informatique ;
- l'utilisation de robots, scripts ou systèmes automatisés ;
- toute action perturbant la stabilité technique du service.

15.2.4 Fourniture d'informations fausses ou trompeuses

La mesure peut intervenir en cas de :

- fausse identité ;
- informations bancaires inexactes ;
- fausse déclaration de poids ou de contenu ;
- omission volontaire d'éléments essentiels ;
- incohérence manifeste dans les données transmises ;
- refus de fournir des justificatifs demandés.

L'Utilisateur reste seul responsable des conséquences légales liées à ces déclarations.

15.2.5 Comportement dangereux ou inapproprié

Tout comportement :

- menaçant ;
- violent ;
- harcelant ;

- discriminatoire ;
- portant atteinte à la réputation de KERIMA ;
- mettant en danger un autre Utilisateur ;
- contraire aux règles de sécurité aéroportuaire.

15.3 Types de mesures pouvant être prises

Selon la gravité des faits, KERIMA peut :

1. adresser un avertissement formel ;
2. limiter temporairement certaines fonctionnalités ;
3. suspendre le compte pour enquête ;
4. bloquer les transactions en cours ;
5. retenir temporairement les fonds ;
6. clôturer définitivement le compte ;
7. signaler les faits aux autorités compétentes.

15.4 Suspension sans préavis

En cas :

- d'urgence ;
- de risque pour la sécurité aérienne ;
- de suspicion de fraude ;
- de risque pénal ou réglementaire ;
- de menace pour l'intégrité technique ;

la suspension peut intervenir sans notification préalable.

15.5 Effets de la suspension ou clôture

La suspension ou clôture entraîne :

- la perte d'accès à la Plateforme ;
- l'impossibilité d'effectuer de nouvelles transactions ;
- la possible annulation des opérations en cours ;
- la conservation des données conformément aux obligations légales ;
- la possibilité de blocage temporaire des fonds jusqu'à résolution des litiges.

Aucune indemnisation ne pourra être réclamée du fait d'une mesure légitime prise en application du présent article.

15.6 Règlement des sommes restantes

KERIMA se réserve le droit :

- de compenser les sommes dues avec d'éventuels préjudices ;
- de retenir les montants nécessaires à la couverture de dommages ;
- de différer un remboursement en cas d'enquête.

15.7 Droit de signalement aux autorités

En cas d'infraction pénale, douanière ou aérienne, KERIMA pourra transmettre toute information utile aux autorités compétentes, sans que cela constitue une violation de confidentialité.

15.8 Absence de droit automatique à réactivation

La réactivation d'un compte suspendu n'est pas automatique et reste à la discrétion exclusive de KERIMA après analyse complète du dossier.

ARTICLE 16 — PROTECTION DES DONNÉES PERSONNELLES

Dans le cadre de la fourniture de ses services de mise en relation logistique, de gestion de transport aérien de colis et d'exploitation de son application mobile, la société KERIMA est amenée à collecter, traiter, conserver et sécuriser des données à caractère personnel relatives aux Utilisateurs.

Ces traitements sont effectués conformément à la réglementation européenne applicable en matière de protection des données, notamment le Règlement (UE) 2016/679 (RGPD).

16.1 Principe de collecte des données

KERIMA collecte uniquement les données strictement nécessaires :

- à la création et gestion du compte ;
- à la mise en relation expéditeur-voyageur ;
- à l'organisation du transport aérien ;
- à la sécurité des transactions ;
- au respect des obligations douanières et réglementaires ;
- à la prévention de la fraude ;
- à l'amélioration des services et de l'expérience utilisateur.

L'Utilisateur reconnaît que la fourniture de certaines données constitue une condition nécessaire à l'accès aux services.

16.2 Catégories de données collectées

Les données susceptibles d'être collectées incluent notamment :

16.2.1 Données d'identification

- nom et prénom ,date de naissance ,coordonnées ,pièce d'identité ,photographie ou selfie de vérification.

16.2.2 Documents de voyage

- billet d'avion ,informations de vol , documents douaniers ,justificatifs nécessaires au transport international.

16.2.3 Données relatives au transport et au colis

- description du colis ,poids et dimensions ,valeur déclarée ,historique de transport ,données de suivi (tracking).

16.2.4 Données de localisation et de suivi

- géolocalisation lors de certaines opérations ,données de connexion ,adresse IP ,journaux techniques.

16.2.5 Données financières

- informations relatives aux paiements ,historique de transactions ,identifiants de prestataires de paiement (sans stockage complet des données bancaires sensibles).

16.3 Finalités du traitement

Les données sont traitées pour :

- exécuter le contrat ;sécuriser les transactions ; assurer la traçabilité logistique ;respecter les obligations légales ;lutter contre la fraude et le blanchiment ; gérer les litiges ; améliorer les performances de la Plateforme ;assurer la sécurité aérienne et douanière.

16.4 Base légale des traitements

Les traitements reposent sur :

- l'exécution contractuelle ; le respect d'obligations légales ; l'intérêt légitime de KERIMA (sécurité, prévention fraude, amélioration service) ;
- le consentement de l'Utilisateur lorsque requis.

16.5 Destinataires des données

Les données peuvent être transmises, strictement dans la limite nécessaire, à :

- prestataires techniques ;
- partenaires logistiques ;
- compagnies aériennes ;
- prestataires de paiement ;

- autorités douanières et administratives ;
- autorités judiciaires en cas d'obligation légale.

Toute transmission est encadrée contractuellement et sécurisée.

16.6 Transfert international de données

Compte tenu du caractère international du service, certaines données peuvent être transférées hors Union européenne.

Dans ce cas, KERIMA met en œuvre des garanties appropriées, notamment :

- clauses contractuelles types ;
- mécanismes reconnus par la Commission européenne ;
- mesures de sécurité renforcées.

16.7 Durée de conservation

Les données sont conservées uniquement pendant la durée nécessaire à :

- l'exécution des services ;
- l'existence active du compte ;
- le respect des obligations légales et fiscales ;
- la gestion des litiges ;
- la prévention de la fraude.

Après fermeture du compte, les données personnelles sont supprimées ou anonymisées dans un délai maximal de 24 mois, sauf obligation légale contraire.

16.8 Sécurité des données

KERIMA met en œuvre des mesures techniques et organisationnelles appropriées pour garantir la confidentialité, l'intégrité, la disponibilité et la résilience des systèmes. L'Utilisateur reconnaît que la sécurité absolue sur Internet ne peut être garantie.

16.9 Droits des Utilisateurs

Conformément à la réglementation applicable, l'Utilisateur dispose notamment des droits suivants :

- droit d'accès ; droit de rectification ; droit d'effacement ; droit de limitation du traitement ; droit d'opposition ; droit à la portabilité des données ; droit de retirer son consentement ; droit de définir des directives post-mortem.

Ces droits peuvent être exercés auprès de KERIMA via les canaux prévus sur la Plateforme.

16.10 Réclamation auprès de l'autorité de contrôle

L'Utilisateur dispose du droit d'introduire une réclamation auprès de l'autorité de protection des données compétente, notamment dans l'État de résidence ou du lieu de l'infraction alléguée.

16.11 Responsabilité de l'Utilisateur

L'Utilisateur garantit :

- l'exactitude des données fournies ;la légitimité de leur transmission ;l'absence d'atteinte aux droits de tiers.

Toute fausse déclaration engage sa responsabilité exclusive.

16.12 Données collectées via l'application

L'application peut collecter automatiquement certaines données techniques (cookies, logs, identifiants appareils) afin d'assurer :

- la sécurité ; la performance ; la détection d'anomalies ; l'amélioration de l'expérience utilisateur.

ARTICLE 17 – DISPONIBILITÉ TECHNIQUE DE LA PLATEFORME

KERIMA met en œuvre ses meilleurs efforts pour assurer l'accessibilité et le bon fonctionnement de la Plateforme, sans toutefois garantir une disponibilité continue ou exempte d'erreurs.

La responsabilité de KERIMA ne saurait être engagée en cas de dysfonctionnement résultant notamment :

- de bugs informatiques ;
- d'attaques ou incidents de cybersécurité ;
- d'opérations de maintenance ;
- de pannes de serveurs ou interruptions du réseau.

ARTICLE 18 – PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE

L'ensemble des éléments composant la Plateforme, incluant notamment le code source, l'architecture logicielle, les textes, logos, graphismes et interfaces, constitue la propriété exclusive de KERIMA et est protégé par les lois relatives à la propriété intellectuelle.

Toute reproduction, représentation ou exploitation non autorisée est strictement interdite.

ARTICLE 19 – FORCE MAJEURE

La société KERIMA ne saurait être tenue responsable de l'inexécution, de la mauvaise exécution, de l'impossibilité d'exécution ou du retard dans l'exécution de ses obligations contractuelles lorsque ces situations résultent d'un événement de force majeure au sens du droit applicable et de la jurisprudence.

19.1 Définition de la force majeure

Constitue un cas de force majeure tout événement :

- imprévisible ; irrésistible ; extérieur à la volonté de KERIMA ; rendant impossible ou excessivement difficile l'exécution des obligations contractuelles.

L'événement de force majeure suspend l'exécution des obligations pendant toute sa durée sans engager la responsabilité de KERIMA.

19.2 Événements constitutifs de force majeure

Sans que cette liste soit limitative, sont notamment considérés comme cas de force majeure :

19.2.1 Événements sociaux et politiques

- grèves totales ou partielles ; mouvements sociaux ; blocages de transports ; conflits armés ; guerres ; actes terroristes ; troubles civils ; émeutes ou insurrections.

19.2.2 Catastrophes naturelles et événements climatiques

- tremblements de terre ; inondations ; tempêtes ; cyclones ; incendies ; éruptions volcaniques ; conditions météorologiques extrêmes perturbant l'aviation.

19.2.3 Perturbations aériennes et logistiques

- annulation ou retard de vols ; fermeture d'espace aérien ; restrictions de sécurité aérienne ; défaillance d'aéroports ; indisponibilité de compagnies aériennes ; restrictions de transport international.

19.2.4 Décisions administratives et douanières

- blocage ou saisie douanière ; contrôles renforcés ; interdictions d'importation ou d'exportation ; décisions administratives ; mesures gouvernementales ; sanctions internationales ; restrictions réglementaires.

19.2.5 Crises sanitaires

- pandémies ; épidémies ; quarantaines ; restrictions sanitaires ; fermetures de frontières ; mesures de santé publique.

19.2.6 Événements techniques majeurs

- cyberattaques massives ; pannes généralisées de réseaux ; défaillance d'infrastructures critiques ; coupures d'électricité majeures ; défaillance de prestataires essentiels.

19.3 Effets de la force majeure

En cas de force majeure :

- les obligations de KERIMA sont suspendues pendant la durée de l'événement ;
- aucun dédommagement ni pénalité ne pourra être réclamé ;
- les délais contractuels sont prorogés ;
- KERIMA pourra modifier l'organisation logistique si nécessaire.

19.4 Mesures d'atténuation

KERIMA s'engage à déployer des efforts raisonnables pour :

- limiter les conséquences de l'événement ;
- informer les Utilisateurs dans un délai raisonnable ;
- proposer une replanification lorsque possible.

Toutefois, ces efforts ne constituent pas une obligation de résultat.

19.5 Résiliation en cas de force majeure prolongée

Si l'événement de force majeure se prolonge au-delà d'une durée raisonnable rendant l'exécution impossible, KERIMA pourra :

- annuler la transaction ;
- procéder à une replanification ;
- appliquer les règles de remboursement prévues aux présentes Conditions.

19.6 Absence de responsabilité

L'Utilisateur reconnaît que les activités de transport aérien international et de logistique transfrontalière sont intrinsèquement exposées à des événements de force majeure, et accepte que KERIMA ne puisse être tenue responsable des conséquences directes ou indirectes de ces événements.

ARTICLE 20 — DROIT APPLICABLE ET JURIDICTION

20.1 Droit applicable

Les présentes Conditions Générales d'Utilisation et de Vente, ainsi que l'ensemble des relations contractuelles entre les Utilisateurs et la société KERIMA, sont régies et interprétées conformément au droit belge.

Cette application du droit belge s'étend notamment à :

- la validité des contrats conclus via la Plateforme ;
- l'exécution des obligations contractuelles ;
- les transactions financières réalisées via l'application ;
- la responsabilité contractuelle et délictuelle ;
- la gestion des litiges entre Utilisateurs et KERIMA.

20.2 Dimension internationale

Compte tenu du caractère transfrontalier du service (transport aérien international et interactions entre plusieurs juridictions), l'Utilisateur reconnaît que :

- certaines règles impératives étrangères, notamment douanières ou aériennes, peuvent s'appliquer ;
- les conventions internationales relatives au transport aérien et au commerce international peuvent compléter le droit belge ;

- ces règles ne remettent pas en cause la compétence principale du droit belge pour les relations contractuelles avec KERIMA.

20.3 Règlement amiable préalable

Avant toute action judiciaire, les parties s'engagent à rechercher une solution amiable via :

- le module « Litiges » de la Plateforme ;
- une médiation interne organisée par KERIMA ;
- tout échange écrit visant à résoudre le différend de bonne foi.

Cette tentative amiable constitue une étape préalable obligatoire sauf urgence ou impossibilité manifeste.

20.4 Jurisdiction compétente

À défaut de résolution amiable, tout litige relatif :

- à la validité ;
- à l'interprétation ;
- à l'exécution ;
- à la résiliation des présentes Conditions ;
- ou à toute opération réalisée via la Plateforme,

sera soumis à la compétence exclusive des tribunaux de Bruxelles, nonobstant pluralité de défendeurs ou appel en garantie.

NB : Cette compétence s'applique également aux Utilisateurs résidant à l'étranger.

20.5 Mesures conservatoires

Par dérogation au principe ci-dessus, KERIMA se réserve la possibilité de saisir toute juridiction compétente pour :

- obtenir des mesures conservatoires ;
- protéger ses droits de propriété intellectuelle ;
- prévenir un dommage imminent ;
- faire cesser un trouble manifestement illicite.

20.6 Autonomie des clauses

Si une disposition du présent article devait être déclarée nulle ou inapplicable, les autres dispositions demeureront pleinement en vigueur.

ARTICLE 21 — ABSENCE DE QUALIFICATION EN CONTRAT DE TRANSPORT

21.1 Principe de non-qualification

La société KERIMA exploite une plateforme numérique de mise en relation entre Utilisateurs et n'intervient à aucun moment en qualité de transporteur aérien, commissionnaire de transport, affréteur, logisticien opérationnel ou dépositaire du colis.

Les Utilisateurs reconnaissent expressément que :

- le transport physique du colis est réalisé exclusivement par le Voyageur ;
- le Voyageur agit en son nom propre et sous sa seule responsabilité ;
- aucun contrat de transport n'est conclu entre KERIMA et l'Expéditeur ou le Destinataire.

En conséquence, la relation contractuelle de transport est réputée exister uniquement entre l'Expéditeur et le Voyageur.

21.2 Absence de maîtrise matérielle du transport

KERIMA ne dispose d'aucun contrôle matériel sur :

- le stockage du colis dans les bagages du Voyageur ;
- les conditions de transport aérien ;
- les manipulations effectuées par le Voyageur ;
- les contrôles de sécurité aéroportuaires ;
- les décisions des compagnies aériennes ou autorités douanières.

L'Utilisateur reconnaît que cette absence de maîtrise exclut toute responsabilité de KERIMA relative à l'exécution matérielle du transport.

21.3 Absence de mandat de transport

Aucune disposition des présentes CGU ne saurait être interprétée comme constituant :

- un mandat de transport ;
- un mandat de représentation du Voyageur ;
- une délégation de responsabilité du Voyageur vers KERIMA ;
- une obligation de résultat en matière d'acheminement du colis.

ARTICLE 22 — INDÉPENDANCE DES UTILISATEURS ET ABSENCE DE RELATION SALARIÉE

22.1 Indépendance contractuelle

Les Voyageurs et Expéditeurs agissent en qualité d'Utilisateurs indépendants de la Plateforme.

Aucune relation de :

- salariat ; sous-traitance ; agence commerciale ; franchise ; partenariat exclusif ; société de fait ;
- ne saurait être déduite de l'utilisation de la Plateforme.

22.2 Absence de lien de subordination

KERIMA n'exerce aucun pouvoir de direction, d'organisation ou de contrôle hiérarchique sur les Voyageurs.

Notamment, KERIMA ne détermine pas :

- les itinéraires du Voyageur ;
- ses horaires de déplacement ;
- ses conditions personnelles de transport ;
- l'organisation interne de ses bagages.

Toute validation administrative ne constitue pas un pouvoir de direction mais une mesure de sécurité de la Plateforme.

22.3 Responsabilité professionnelle du Voyageur

Le Voyageur demeure seul responsable :

- de la conformité de ses bagages aux règles aériennes ;
- de ses obligations fiscales ou sociales ;
- des déclarations douanières ;
- des risques liés au transport du colis.

ARTICLE 23 — PREUVE ÉLECTRONIQUE ET SIGNATURE NUMÉRIQUE

23.1 Validité de la preuve électronique

Les Utilisateurs reconnaissent que :

- les échanges électroniques via l'application ;
- les confirmations de réservation ;
- les notifications ;
- les validations numériques ;
- les historiques de transaction ;
- les logs techniques ;

constituent des preuves recevables ayant la même force probante qu'un document papier.

23.2 Signature électronique

Toute validation réalisée sur la Plateforme, notamment par clic, authentification ou confirmation numérique, vaut signature électronique engageant l'Utilisateur.

Cette signature emporte :

- acceptation des CGU ;
- formation du contrat ;
- reconnaissance des obligations financières ;
- validation de la transaction.

ARTICLE 24 — LIMITATION GÉNÉRALE D'INDEMNISATION

24.1 Principe

Dans toute la mesure permise par la loi, la responsabilité totale de KERIMA, toutes causes confondues, est strictement limitée au montant des frais de service perçus par la Plateforme au titre de la transaction litigieuse.

24.2 Exclusion des dommages indirects

KERIMA ne saurait être tenue responsable des dommages indirects, notamment :

- perte de profit ; perte d'opportunité ; préjudice commercial ; atteinte à l'image ; perte de données ; préjudice moral ; perte de chance.

24.3 Acceptation du risque inhérent

L'Utilisateur reconnaît que le transport aérien international de colis implique des risques inhérents échappant au contrôle raisonnable de KERIMA.

ARTICLE 25 – MODIFICATION DES CONDITIONS GÉNÉRALES

25.1 Droit de modification

KERIMA se réserve le droit de modifier à tout moment les présentes CGU afin de :

- tenir compte des évolutions légales ;
- adapter le service ;
- renforcer la sécurité ;
- intégrer de nouvelles fonctionnalités.

25.2 Opposabilité

Les modifications entrent en vigueur dès leur publication sur la Plateforme.

Pour les modifications substantielles affectant les droits ou obligations des Utilisateurs, KERIMA informera les Utilisateurs par email ou notification dans l'application.

La poursuite de l'utilisation après notification constitue une acceptation des nouvelles conditions.