Conditions générales de vente – Expéditions Tiger Mail et Tiger Relay

TPM SAS – Tiger Payment and Mail
En vigueur depuis le 23 novembre 2026

Article 1 – Identification et objet

1.1. Les présentes conditions générales de vente (les « CGV ») régissent toutes les prestations d'expédition commercialisées sous les marques Tiger Mail et Tiger Relay par TPM SAS, société par actions simplifiée au capital de 6 000 €, immatriculée au RCS de Paris sous le n° 884 345 042, dont le siège social est situé 164 Rue de Saussure, 75017 Paris, n° de TVA FR69884345042, n° EORI FR69884345042, commissionnaire de transport inscrit au registre national des commissionnaires de transport, agent de fret accrédité IATA disposant de personnel formé à la réglementation IATA sur les marchandises dangereuses (« TPM »).

1.2. Service client : contact@tigerpaymail.com – +33 1 34 29 89 10 – du lundi au vendredi, de 9 h à 17 h (heure de Paris). Réclamations : contact@tigerpaymail.com. Données personnelles : contact@tigerpaymail.com.

1.3. TPM agit en qualité de commissionnaire de transport : elle organise, en son nom et pour le compte du Client, l'acheminement des marchandises de bout en bout, en faisant appel à des transporteurs aériens, maritimes et routiers, à des entrepositaires et à des représentants en douane de son choix (les « Substitués »). Les Substitués choisis par TPM sont réputés agréés par le Client.

Article 2 – Acceptation des CGV

2.1. Toute réservation sur la plateforme TPM, en Agence ou auprès d'un commercial TPM implique l'acceptation pleine et entière des présentes CGV. Le Client les accepte en cochant la case prévue à cet effet, jamais pré-cochée, avant le paiement.

2.2. La version applicable est celle en vigueur à la date de la réservation. Elle est horodatée, archivée par TPM et adressée au Client avec la confirmation de réservation.

2.3. Les CGV s'appliquent aux Clients consommateurs comme aux Clients professionnels. Lorsqu'une stipulation ne vise qu'une catégorie de Clients, elle le précise. Un Client professionnel peut conclure avec TPM des conditions particulières écrites, qui prévalent sur les CGV ; il renonce à se prévaloir de ses propres conditions générales d'achat.

2.4. Le Client accepte les CGV pour son compte et pour celui du Destinataire et de toute personne ayant un intérêt dans l'Envoi.

2.5. Les CGV sont disponibles en français et en anglais. En cas de divergence, la version française prévaut.

Article 3 – Définitions

- Client / Expéditeur : la personne, physique ou morale, qui réserve et paie la prestation et déclare le contenu de l'Envoi.

- Destinataire : la personne désignée par le Client pour recevoir l'Envoi.
- Envoi : l'ensemble des colis ou objets remis par un même Client, pour un même Destinataire, sous un même numéro de réservation et une même lettre de transport maison (HAWB ou connaissement maison).
- Groupage : le regroupement par TPM des Envois de plusieurs Clients dans un même chargement aérien (LTA maître) ou maritime (conteneur).
- Poids taxable : le plus élevé du poids réel brut et du poids volumique (longueur × largeur × hauteur en cm ÷ 6 000).
- Déclaration de valeur : le document établi et signé électroniquement par le Client pour chaque Envoi, détaillant son contenu et sa valeur.
- Article prédéfini : un article sélectionnable dans le catalogue de la plateforme (réfrigérateur, congélateur, canapé, etc.), avec des dimensions, un poids et une valeur de référence réels.
- Agence : un point de dépôt et de retrait TPM, en Europe ou en Afrique, y compris l'agence de Paris et l'entrepôt du Thillay (95).
- Adresse Tiger Relay : l'adresse de réception unique de TPM, TPM C11 – 14 Av des Grands Champs – 95500 Le Thillay, France.
- DTS : droit de tirage spécial, unité de compte du Fonds monétaire international, dont le cours est publié sur www.imf.org.

Article 4 – Prestations proposées

4.1. Sur les lignes affichées sur sa plateforme, TPM propose des envois entre la France, la Belgique, le Luxembourg, l'Allemagne et les Pays-Bas d'une part, et le Cameroun, le Sénégal et la Côte d'Ivoire d'autre part, dans les deux sens :

- Avion standard et Avion express : transport aérien, tarifé au kilogramme de Poids taxable ; l'Avion express est un service distinct, avec son propre tarif et des délais plus courts ;
- Bateau standard : transport maritime en Groupage, tarifé au mètre cube, ou par conteneur complet (20' ou 40') sur devis ;
- Options : collecte à l'adresse du Client au départ, livraison à domicile à l'arrivée, assurance ad valorem.

4.2. L'option avion reste disponible pour les articles volumineux, au tarif du Poids taxable.

4.3. Les formalités douanières à l'export et à l'import sont incluses dans la prestation selon les modalités de l'article 9.

4.4. Le suivi en ligne de l'Envoi n'est proposé que lorsqu'il est indiqué comme disponible sur la plateforme pour la ligne choisie. À défaut, le Client est informé des étapes de l'Envoi par le service client.

4.5. Tiger Relay. Le Client qui achète en ligne peut faire livrer ses achats à l'Adresse Tiger Relay, dans les conditions de l'article 7 bis, pour qu'ils soient ensuite expédiés vers sa destination.

Article 5 – Réservation et calcul du prix

5.1. Pour chaque Envoi, le Client renseigne : l'expéditeur, le destinataire, la ligne, le service, les dimensions et le poids de chaque colis ou les Articles prédéfinis choisis, ainsi que la Déclaration de valeur prévue à l'article 6.

5.2. Le prix est calculé automatiquement à partir de ces informations. Les Envois au départ de la Belgique, du Luxembourg, de l'Allemagne et des Pays-Bas sont facturés au tarif de la ligne France correspondante, majoré d'un supplément de transport routier jusqu'au Thillay, fixé par kilogramme ou par mètre cube et affiché sur chaque ligne. Les options de collecte et de livraison à domicile sont facturées selon le tarif affiché lors de la réservation.

5.3. Les Articles prédéfinis sont proposés avec leurs dimensions réelles, leur poids réel et une valeur de référence correspondant au prix d'achat réel d'un produit équivalent. Seules les dimensions sont affichées au Client. Les mêmes dimensions s'appliquent à l'avion et au bateau. Si l'article remis diffère sensiblement (dimensions, poids, valeur ou état), l'article 7.4 s'applique.

5.4. La réservation est ferme après acceptation des CGV et paiement intégral.

Article 6 – Déclaration de contenu et de valeur

6.1. Pour chaque Envoi, le Client établit, au moment de la réservation, une Déclaration de valeur indiquant pour chaque article : une description précise (les mentions générales telles que « divers », « effets personnels » ou « cadeaux » sont refusées), la quantité, la valeur unitaire réelle, le pays d'origine et le motif de l'envoi (cadeau, effets personnels, vente, échantillon, retour).

6.2. Le Client certifie l'exactitude et l'exhaustivité de ces informations et signe électroniquement la Déclaration de valeur. La signature est matérialisée par la case d'attestation cochée, l'identifiant du compte, l'horodatage et l'adresse IP. La Déclaration de valeur est générée au format PDF, envoyée au Client et transmise aux autorités douanières et aux Substitués.

6.3. Lorsque l'Envoi résulte d'une vente, le Client professionnel fournit en outre la facture commerciale du vendeur et ses numéros SIRET (ou équivalent), EORI et de TVA. La Déclaration de valeur établie sur la plateforme ne remplace pas cette facture.

6.4. TPM n'établit jamais de valeur en lieu et place du Client. Le Client est seul responsable de la valeur et de la description déclarées.

6.5. Fausse déclaration. Toute déclaration inexacte, incomplète, minorée ou mensongère sur le contenu, la valeur, l'origine ou la nature des marchandises engage la seule responsabilité du Client, sans préjudice des poursuites pénales prévues par le Code des douanes. Le Client supporte et rembourse à TPM, sur simple présentation des justificatifs, l'ensemble des conséquences financières qui en résultent, même après la livraison : droits et taxes complémentaires, amendes, pénalités et intérêts de retard infligés par toute administration, frais de magasinage, de contrôle, d'expertise, de retour ou de destruction, frais de procédure, ainsi qu'un forfait de traitement administratif de 50 € par dossier. Il garantit TPM et ses Substitués, y compris le représentant en douane, contre tout recours à ce titre.

6.6. Le Client vérifie la Déclaration de valeur qui lui est adressée et signale toute erreur avant le départ de l'Envoi. La valeur déclarée ne peut plus être modifiée après le départ.

6.7. En cas d'incohérence entre les documents fournis, TPM ou son représentant en douane peut retenir la valeur figurant sur la facture d'achat ou appliquer les méthodes d'évaluation prévues par la réglementation douanière, et rectifier les documents en conséquence ; le Client en est informé. Si une sous-évaluation manifeste est constatée, TPM peut suspendre l'Envoi jusqu'à régularisation ou le retourner aux frais du Client.

6.8. La valeur déclarée sert également de base au calcul de l'assurance ad valorem, de l'estimation des droits et taxes d'importation (article 9) et, le cas échéant, de l'indemnisation.

Article 7 – Emballage, remise et contrôle des Envois

7.1. Le Client remet des colis emballés de manière adaptée à la nature des marchandises, à un transport international et à des manutentions multiples, fermés et identifiés au nom du Destinataire. Le Client répond seul du choix de l'emballage et de toutes les conséquences d'un emballage, d'un marquage ou d'un étiquetage absent, insuffisant ou défectueux. TPM peut proposer un emballage ou un renforcement payant.

7.2. Le Client remet l'Envoi en Agence, à l'entrepôt TPM du Thillay (95) ou lors de la collecte, à la date convenue. Une pièce d'identité en cours de validité est demandée à l'Expéditeur.

7.3. TPM, ses Substitués et les autorités (douane, sûreté aérienne) peuvent ouvrir, inspecter, radiographier ou peser tout colis, sans en informer préalablement le Client. Le Client y consent expressément. Une telle inspection n'ouvre droit à aucune indemnité.

7.4. TPM peut vérifier le poids et les dimensions de chaque colis et facture sur la base des valeurs constatées. Si le poids, les dimensions, le nombre de colis ou le contenu constatés diffèrent de la réservation, TPM informe le Client et facture le complément de prix correspondant. À défaut de paiement sous 5 jours, ou si le contenu réel est interdit, TPM peut suspendre l'Envoi et le tenir à disposition du Client, aux frais de celui-ci.

7.5. TPM peut refuser un colis mal emballé, endommagé à la remise, ou dont le contenu ne correspond pas à la Déclaration de valeur.

7.6. TPM manutentionne des pièces unitaires jusqu'à 2,5 tonnes. Les objets plus lourds, notamment les véhicules, ne sont acceptés qu'en roulier, sur devis.

7.7. Sûreté. Le Client garantit que l'Envoi a été préparé dans des locaux sûrs, par lui-même ou par des personnes de confiance, et protégé contre toute intervention non autorisée jusqu'à sa remise à TPM.

Article 7 bis – Tiger Relay

7 bis.1. Pour utiliser Tiger Relay, le Client crée un compte sur la plateforme puis un ordre d'expédition, en choisissant « envoi de carton » ou la catégorie de l'achat et en indiquant la référence de commande du marchand. Il fait livrer ses achats à l'Adresse Tiger Relay, en mentionnant son nom.

7 bis.2. L'Adresse Tiger Relay appartient à TPM. Elle n'est pas une adresse attribuée au Client et ne peut être utilisée qu'avec un ordre d'expédition actif.

7 bis.3. À réception, TPM rattache le colis à l'ordre d'expédition du Client. Le Client reste seul responsable de sa commande auprès du marchand, notamment de la conformité, des retours et des remboursements.

7 bis.4. Les colis sont expédiés dès qu'ils sont disponibles, sans attendre les autres achats du Client, et facturés au kilogramme ou au mètre cube quel que soit le nombre de colis. Le Groupage réunit les colis de l'ensemble des Clients reçus avant chaque départ.

7 bis.5. Un colis reçu à l'Adresse Tiger Relay qui ne peut être rattaché à aucun compte Client identifié peut être refusé à la livraison. S'il a été accepté et reste non identifié 45 jours après sa réception, malgré les recherches raisonnables effectuées par TPM, il est détruit, sans indemnité.

7 bis.6. Les articles 6 à 8 s'appliquent aux achats expédiés via Tiger Relay. La Déclaration de valeur reprend le prix d'achat réel figurant sur la facture du marchand.

Article 8 – Marchandises interdites, réglementées et dangereuses

8.1. Sont strictement interdites les marchandises listées en Annexe 1, ainsi que toute marchandise dont l'exportation, le transport ou l'importation est prohibé dans le pays de départ, de transit ou de destination.

8.2. Marchandises dangereuses. En sa qualité d'agent de fret IATA, TPM accepte les marchandises dangereuses au sens de la réglementation IATA (DGR) et du code IMDG (notamment batteries au lithium, appareils contenant une batterie, aérosols, parfums, peintures), à la condition expresse qu'elles soient déclarées lors de la réservation et acceptées par la compagnie qui les transporte.

8.3. Pour toute marchandise dangereuse, le Client fournit sa désignation exacte, son numéro ONU s'il le connaît, la quantité, l'emballage et, sur demande, la fiche de données de sécurité (FDS) du produit. TPM vérifie la classification, détermine le mode de transport compatible (avion passagers, avion cargo ou bateau), l'emballage, le marquage et l'étiquetage requis, et établit ou fait établir la déclaration de l'expéditeur de marchandises dangereuses lorsqu'elle est exigée. Les marchandises dangereuses voyagent sous une lettre de transport distincte des marchandises non réglementées.

8.4. Les marchandises dangereuses font l'objet d'un supplément égal à 10 % du prix de base, exprimé par kilogramme (avion) ou par mètre cube (bateau), ainsi que, le cas échéant, des frais d'emballage homologué. TPM peut refuser une marchandise dangereuse qu'aucune compagnie n'accepte de transporter sur la ligne choisie ; le Client est alors remboursé.

8.5. Le Client qui omet de déclarer une marchandise dangereuse, la déclare de manière inexacte ou remet une marchandise interdite engage sa responsabilité civile et pénale. Il supporte l'ensemble des frais, amendes et pénalités, et indemnise TPM de tous les dommages qui en résultent, y compris ceux causés aux autres Envois, aux Substitués et aux aéronefs ou navires. TPM peut, sans préavis, retenir, retourner, remettre aux autorités ou faire détruire la marchandise.

8.6. Sanctions et contrôle des exportations. Le Client garantit que l'Envoi respecte la réglementation sur les biens à double usage, les embargos et les sanctions de l'Union européenne, des Nations unies et de tout autre programme applicable, et que ni lui ni le Destinataire ne figurent sur une liste de sanctions. Il accepte que leurs données soient contrôlées au regard de ces listes. En cas de manquement, TPM peut suspendre l'Envoi, le remettre aux autorités et transmettre les informations requises, sans engager sa responsabilité.

Article 9 – Douane, droits et taxes

9.1. Mandat. Le Client donne mandat à TPM pour accomplir en son nom et pour son compte toutes les formalités douanières d'export, de transit et d'import liées à l'Envoi, en représentation directe au sens de l'article 18 du Code des douanes de l'Union (règlement (UE) n° 952/2013). Il autorise TPM à se substituer, pour tout ou partie de ces formalités, un représentant en douane enregistré ou un commissionnaire en douane agréé de son choix, en France comme dans le pays de destination. Ce mandat ne couvre que les déclarations en douane et n'inclut pas la représentation du Client dans un contentieux avec l'administration.

9.2. Documents. Le Client fournit, dans le délai demandé, tout document requis par les autorités (pièce d'identité, facture, certificat d'origine, licence, certificat sanitaire, numéro EORI). TPM n'est pas responsable des retards ou blocages dus à un document manquant, erroné ou tardif, ni de la non-conformité des marchandises aux normes techniques ou de qualité du pays de destination.

9.3. Estimation des droits et taxes d'importation. Les tarifs de transport au kilogramme, au mètre cube, par Article prédéfini ou pour un conteneur complet n'incluent pas les droits et taxes définitifs d'importation. Lorsqu'elle figure sur le devis, l'estimation est encaissée lors de la réservation à titre d'avance sur le montant liquidé à destination. Le montant définitif est fixé par les autorités douanières et peut différer de l'estimation.

9.4. Régularisation. Pour un conteneur complet, l'estimation peut être calculée selon un pourcentage de la valeur déclarée. Sont refacturés au Client, sur justificatifs, les droits et taxes effectivement liquidés au-delà de toute avance versée, notamment du fait :

- d'une déclaration inexacte ou d'une requalification de la valeur, de l'origine ou de l'espèce tarifaire des marchandises ;
- d'une modification de la réglementation, des tarifs douaniers ou de la fiscalité (nouveaux droits, taxes, surtaxes ou prélèvements) intervenue entre la réservation et le dédouanement, y compris pendant le transit ;
- de toute autre cause étrangère à TPM.

TPM peut demander au Client une avance de fonds couvrant ces sommes avant la mise à disposition du conteneur.

9.5. Restent également à la charge du Client et lui sont refacturés à prix coûtant :

- les droits, taxes, amendes et pénalités résultant d'une fausse déclaration (article 6.5) ;
- les frais de contrôle, d'expertise, de magasinage ou de destruction ordonnés par les autorités ;
- les droits et taxes des marchandises soumises à un régime spécial (accises, autorisations) non déclarées comme telles.

9.6. Le Client demeure solidairement responsable, avec le Destinataire, du paiement de toutes les sommes dues au titre de l'Envoi, quelle que soit la personne qui devait les acquitter.

9.7. En cas de saisie, de rétention ou de refus d'importation par les autorités, TPM informe le Client et met en œuvre les démarches raisonnables. Les frais correspondants sont à la charge du Client si la cause lui est imputable.

Article 10 – Prix et paiement

10.1. Les prix sont exprimés en euros, toutes taxes comprises lorsque la TVA est applicable. Ils comprennent le transport sur le service choisi, les formalités douanières et les options sélectionnées (collecte, livraison, assurance, supplément marchandises dangereuses). Toute avance sur les droits et taxes d'importation estimés est régie par l'article 9. Une conversion indicative en devise locale peut être affichée ; seul le montant en euros fait foi.

10.2. Le prix est payable intégralement à la réservation, par carte bancaire, virement, mobile money (en Afrique) ou en espèces en Agence, avant tout départ de l'Envoi.

10.3. Les compléments de prix (article 7.4) et frais refacturés (articles 6.5, 9.4, 9.5 et 12) sont payables à réception de facture. Pour les Clients professionnels, tout retard entraîne des pénalités au taux de trois fois le taux d'intérêt légal et l'indemnité forfaitaire de 40 € pour frais de recouvrement prévue à l'article L441-10 du Code de commerce.

10.4. Toute contestation de facture doit être adressée par écrit dans les 30 jours de son émission. Une perte, une avarie ou une réclamation en cours ne permet pas au Client de suspendre ou de compenser le paiement des sommes dues.

Article 11 – Délais et acheminement

11.1. Les délais indiqués sont des délais indicatifs de transit, à compter du départ effectif. Pour le Bateau standard, TPM garantit au moins un départ par mois et par ligne ; la date de départ dépend du remplissage et des disponibilités des compagnies maritimes.

11.2. TPM choisit librement les compagnies, les itinéraires, les escales et le mode de Groupage, en privilégiant le délai de transit le plus court.

11.3. Les retards dus aux compagnies, aux contrôles douaniers ou de sûreté, aux conditions météorologiques, à des grèves, à l'encombrement portuaire ou aéroportuaire ou à tout cas de force majeure n'engagent pas la responsabilité de TPM.

Article 12 – Livraison, retrait et Envois non réclamés

12.1. À l'arrivée, l'Envoi est soit livré à l'adresse du Destinataire (option livraison à domicile), soit tenu à sa disposition dans l'Agence de destination. Le Destinataire est prévenu par SMS, e-mail ou téléphone.

12.2. L'Envoi est remis au Destinataire ou à toute personne munie d'une procuration écrite, sur présentation d'une pièce d'identité et du numéro de réservation. La signature du bon de livraison, manuscrite ou électronique, vaut réception.

12.3. Le stockage en Agence est gratuit pendant 10 jours calendaires après l'avis d'arrivée, puis facturé 2 € par colis et par jour, ou 5 € par mètre cube et par jour pour les Envois maritimes.

12.4. Un Envoi non retiré 45 jours après l'avis d'arrivée, malgré relances au Client et au Destinataire, ou refusé par le Destinataire, est retourné au départ aux frais du Client si celui-ci le demande et paie le retour. À défaut, il est considéré comme abandonné : TPM peut alors le détruire ou le vendre, le produit de la vente étant affecté en priorité au paiement des sommes dues à TPM, le solde éventuel restant à la disposition du Client.

12.5. Droit de gage. Conformément aux articles L132-2 et L133-7 du Code de commerce, le Client reconnaît à TPM un droit de gage conventionnel, emportant droit de rétention et de préférence, général et permanent, sur toutes les marchandises et documents en sa possession, en garantie de toutes les sommes dues par le Client, y compris au titre d'opérations antérieures. En cas de défaillance du Client, TPM peut exercer l'action directe en paiement prévue à l'article L132-8 du Code de commerce contre le Destinataire.

Article 13 – Responsabilité de TPM

13.1. TPM répond des pertes et avaries survenues entre la prise en charge et la livraison de l'Envoi, résultant de sa faute personnelle ou du fait de ses Substitués.

13.2. Limite d'indemnisation. Sauf assurance ad valorem souscrite (article 14) et sauf faute intentionnelle ou inexcusable, l'indemnisation des pertes et avaries est limitée, quel que soit le mode de transport (avion, bateau, route ou Groupage), à 26 DTS par kilogramme de poids brut de la marchandise perdue ou avariée, limite prévue par la Convention de Montréal du 28 mai 1999 telle que révisée, sauf disposition légale ou conventionnelle impérative contraire. Dans tous les cas, l'indemnité ne peut excéder la valeur déclarée de la marchandise.

13.3. Biens usagés. Pour les marchandises d'occasion, l'indemnité est calculée sur le prix d'achat justifié, diminué de 20 % par année d'ancienneté au-delà de la première année, toute année

entamée comptant pour une année entière.

13.4. Le retard n'ouvre droit qu'à une indemnisation du préjudice prouvé, limitée au prix du transport de l'Envoi concerné.

13.5. TPM n'est pas responsable :

- des dommages résultant d'un emballage insuffisant, d'un vice propre de la marchandise ou d'une déclaration inexacte ;
- des marchandises fragiles, périssables ou de valeur (bijoux, espèces, œuvres d'art, documents originaux) non déclarées comme telles ;
- de l'emballage lui-même ou de la palette ;
- des dommages indirects : perte de chiffre d'affaires, perte de chance, préjudice moral ;
- des décisions des autorités douanières, sanitaires ou de sûreté ;
- des événements de force majeure (article 18).

13.6. Pour les Clients consommateurs, les limitations ci-dessus ne s'appliquent pas en cas de faute lourde ou de dol de TPM et ne privent pas le Client des droits que lui reconnaît la loi.

Article 14 – Assurance ad valorem

14.1. Le Client peut souscrire, lors de la réservation, une assurance ad valorem couvrant l'Envoi à hauteur de sa valeur déclarée, dans la limite de 20 000 € par Envoi sauf accord écrit de TPM. Le montant de la prime est affiché avant le paiement.

14.2. L'assurance couvre la perte totale ou partielle et l'avarie, de la prise en charge à la livraison, y compris en cas de force majeure, selon les conditions de la police souscrite par TPM pour le compte du Client, tenues à sa disposition sur demande. TPM agit en qualité de mandataire et non d'assureur. L'assurance ne couvre pas les marchandises interdites, non déclarées ou insuffisamment emballées, ni le retard, ni les dommages indirects.

14.3. À défaut de souscription, le Client est réputé avoir accepté les limitations de l'article 13.

Article 15 – Réclamations

15.1. Réserves à la livraison. Le Destinataire vérifie l'Envoi lors de la remise. En cas de manque ou d'avarie apparents, il formule des réserves écrites, précises, quantifiées, datées et signées sur le bon de livraison. À défaut, l'Envoi est réputé livré en bon état. Les marchandises et emballages endommagés sont conservés en l'état jusqu'à l'expertise éventuelle.

15.2. Délais. Toute réclamation est ensuite adressée à TPM par écrit à contact@tigerpaymail.com, dans les délais prévus par les règles applicables au mode de transport principal de l'Envoi :

- transport aérien (Convention de Montréal, art. 31) : 14 jours à compter de la réception en cas d'avarie, et 21 jours à compter de la mise à disposition en cas de retard ;
- transport maritime (Règles de La Haye-Visby) : réserves à l'enlèvement pour les dommages apparents, et 3 jours à compter de l'enlèvement pour les dommages non apparents ;
- transport routier international (CMR, art. 30) : 7 jours, dimanches et jours fériés non compris, pour les dommages non apparents, et 21 jours à compter de la mise à disposition en cas de retard ;

- transport routier national : 3 jours, jours fériés non compris, pour les Clients professionnels (article L133-3 du Code de commerce), et 10 jours pour les Clients consommateurs (article L224-65 du Code de la consommation).

15.3. Contenu. La réclamation indique le numéro de réservation et est accompagnée des photos, des réserves émises, de la facture d'achat de la marchandise et, le cas échéant, de l'attestation d'assurance. Une seule réclamation est admise par Envoi ; son règlement vaut règlement définitif de tout préjudice lié à cet Envoi.

15.4. Prescription. Les actions en justice se prescrivent dans un délai de deux ans pour le transport aérien (Convention de Montréal, art. 35) et d'un an dans les autres cas (articles L133-6 du Code de commerce et 32 de la CMR, Règles de La Haye-Visby).

Article 16 – Annulation et modification

16.1. Avant la remise de l'Envoi ou la collecte, le Client peut annuler sa réservation depuis son espace client : il est remboursé du prix payé, déduction faite de 20 € de frais de dossier.

16.2. Après la remise de l'Envoi et avant son départ, l'annulation donne lieu à la retenue des frais déjà engagés (manutention, collecte, emballage, formalités, stockage) et des frais de dossier. L'Envoi est tenu à disposition du Client à l'Agence de départ.

16.3. Après le départ, aucune annulation ni remboursement n'est possible.

16.4. Droit de rétractation. Les prestations de transport de biens fournies à une date ou à une période déterminée sont exclues du droit de rétractation (article L221-28, 12° du Code de la consommation). Les conditions d'annulation ci-dessus s'appliquent à la place.

Article 17 – Données personnelles

17.1. TPM traite les données du Client et du Destinataire (identité, coordonnées, pièce d'identité, contenu des Envois) pour exécuter la prestation, accomplir les formalités douanières, effectuer les contrôles de sanctions et respecter ses obligations légales. Ces données sont transmises aux Substitués et aux autorités des pays de transit et de destination, y compris hors de l'Union européenne, dans la stricte mesure nécessaire.

17.2. Les données sont conservées pendant la durée de la prestation, puis archivées pendant les durées légales : trois ans pour les documents douaniers et dix ans pour les pièces comptables.

17.3. Le Client dispose d'un droit d'accès, de rectification, d'effacement, de limitation, d'opposition et de portabilité, qu'il exerce à contact@tigerpaymail.com. Il peut saisir la CNIL. Le Client garantit avoir informé le Destinataire de la transmission de ses données, y compris de son numéro de téléphone et de son adresse e-mail, nécessaires au transport, au dédouanement et à la livraison. Le détail figure dans la politique de confidentialité de TPM.

Article 18 – Force majeure

Aucune partie n'est responsable d'un manquement causé par un événement de force majeure au sens de l'article 1218 du Code civil, notamment guerre, émeute, catastrophe naturelle, épidémie, fermeture de frontières, grève générale, embargo, cyberattaque ou décision d'une autorité publique, y compris douanière.

Article 19 – Médiation, droit applicable et litiges

19.1. Litiges. En cas de litige entre le professionnel et le consommateur, ceux-ci s'efforceront de trouver une solution amiable.

À défaut d'accord amiable, le consommateur a la possibilité de saisir gratuitement le médiateur de la consommation dont relève le professionnel, à savoir Avenir Conso, dans un délai d'un an à compter de la réclamation écrite adressée au professionnel.

La saisine du médiateur de la consommation devra s'effectuer :

- soit en complétant le formulaire de demande de médiation prévu à cet effet sur le site internet d'Avenir Conso www.avenir-conso.com ;
- soit par courrier adressé à Avenir Conso, 197 boulevard Saint-Germain, 75007 Paris.

19.2. Les CGV sont soumises au droit français. Si une stipulation est déclarée nulle, les autres stipulations restent applicables.

19.3. Pour les Clients professionnels, tout litige relève de la compétence exclusive du Tribunal des activités économiques de Paris, même en cas d'appel en garantie ou de pluralité de défendeurs. Pour les Clients consommateurs, les règles légales de compétence s'appliquent.

Annexe 1 – Marchandises interdites

Liste non exhaustive, complétée par les réglementations de chaque pays de destination affichées sur la plateforme :

- armes, munitions, explosifs, feux d'artifice, répliques d'armes ;
- stupéfiants, substances psychotropes, médicaments sans ordonnance ou en quantité commerciale ;
- espèces, chèques, titres au porteur, métaux et pierres précieux non déclarés ;
- contrefaçons et marchandises portant atteinte à des droits de propriété intellectuelle ;
- espèces animales et végétales protégées (CITES), ivoire, animaux vivants, restes humains et cendres ;
- denrées périssables, viandes, produits laitiers et végétaux sans certificat sanitaire ;
- marchandises dangereuses interdites au transport par la réglementation IATA ou IMDG, matières radioactives et infectieuses ;
- contenus pornographiques ou illicites ;
- tout objet dont l'importation est prohibée dans le pays de destination.

Annexe 2 – Marchandises dangereuses acceptées si déclarées (supplément de 10 %)

- batteries au lithium, seules ou dans des appareils (ordinateurs, téléphones, trottinettes) ;
- aérosols, parfums, vernis, peintures et produits inflammables en quantités limitées ;
- véhicules et engins à moteur (vidangés, batterie débranchée), en roulier ;
- toute autre marchandise dangereuse déclarée, classée et emballée selon la réglementation IATA ou IMDG, sous réserve d'acceptation par les compagnies.