

# KLEKT

## RAPPORT D'AUDIT

**Site Internet – KLEKT**

— H —  
GROUP

**Auteur**

Haythem BELHADJ MANSOUR

# Table des matières

Identité Activité .....	1
Présentation .....	1
Glossaire .....	2
Mentions Légales .....	3
Utilisation de cookies .....	4
Politique de données personnelles .....	5
Conditions Générales d'Utilisation .....	6
En résumé .....	7
Annexe 1 – Bas de page du site KLEKT .....	8
Annexe 2 – Page Mentions Légales .....	8
Annexe 3 – Who is ? .....	9
Annexe 4 – Pop-up cookies .....	9
Annexe 5 – Extrait de la politique relative aux cookies .....	10
Annexe 6 – Extrait de la politique de données personnelles .....	10
Annexe 7 – Extrait de la politique de données personnelles (données collectées) .....	11
Annexe 8 – Extrait de la politique de données personnelles (droits d'utilisateur) .....	11
Annexe 9 – Extrait des conditions générales d'utilisations .....	12
Annexe 10 – Extrait des conditions générales d'utilisations (mentions légales) .....	12
Annexe 11 – Extrait des conditions générales d'utilisations .....	13

## Identité Activité

**Identité**

KLEKT (K'LEKT)

**Activité**

Permet aux utilisateurs de chercher, d'acheter et de vendre certains biens de consommation en garantissant leur authenticité.

**Adresse du site**<https://www.klekt.com/>**Type de site**

Site type « E-commerce »

**Date d'audit**

30 avril 2021

**Auditeur**

Haythem BELHADJ MANSOUR

## Présentation

KLEKT est un marché en ligne (Marketplace) qui permet aux utilisateurs de chercher, d'acheter et de vendre certains biens de consommation que sont les vêtements streetwear, principalement les baskets (sneakers). Officiellement fondée à Cologne le 6 juillet 2013 par deux amateurs de sneakers prénommés Heiko et Marius, KLEKT s'est imposée en quelques années comme l'une des plateformes de resell (revente) de baskets de référence en Europe. Cette société allemande est un intermédiaire en ligne qui met en relation acheteurs et vendeurs tout en offrant une garantie d'authenticité des produits transitant sur son marché.

Cet audit a pour but de vérifier la conformité du site KLEKT face aux différentes réglementations nécessaires que doit avoir un site web. Il comportera ainsi des recommandations permettant au propriétaire de rendre son site adapté à ces réglementations obligatoires et ainsi éviter toute sanction pour non-conformité aux obligations légales.

# Glossaire

**Streatwear**

Style vestimentaire étroitement lié à la musique et au rap.

**Mentions légales  
(imprit)**

Mentions obligatoires qui doivent apparaître sur tout support de communication. Elles servent à assurer une certaine transparence, à rassurer les internautes sur l'identité de celui qui émet les informations.

**AFNIC**

Association Française pour le Nommage Internet en Coopération : assure la gestion du registre des noms de domaines en France.

**Who is ?**

Service de recherche fourni par les registres Internet permettant d'obtenir des informations sur un nom de domaine.

**Cookie**

Un cookie est un petit fichier informatique situé au niveau du navigateur web, qui permet de stocker des données relatives à l'utilisateur lors de sa visite d'un site internet ou l'utilisation d'une application.

**Données  
personnelles**

Toute information se rapportant à une personne physique identifiée ou identifiable.

**DPO**

Délégué à la Protection des Données : son rôle est de conseiller et d'accompagner les organismes dans leur conformité à la loi.

**CNIL**

Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés de France : elle a le pouvoir d'effectuer des contrôles auprès de l'ensemble des organismes qui traitent des données à caractère personnel.

**RGPD**

Règlement Général sur la Protection des Données : loi qui encadre le traitement des données personnelles sur le territoire de l'Union Européenne depuis 2016.

**CGU**

Conditions Générales d'Utilisation : document contractuel de type CLUF qui lie le propriétaire d'un site internet et ses utilisateurs.

**CLUF**

Contrat de Licence Utilisateur Final : licence propriétaire qu'il faut accepter au moment de l'installation d'un logiciel.

# Mentions Légales

## Adresse

<https://www.klekt.com/about/imprint>

## Accessibilité

- Les mentions légales figurent en bas de page (footer) du site Internet dans la rubrique « About KLEKT » sous le terme « Imprit » (Annexe 1).
- Elles sont accessibles à partir de n'importe quelle page du site en bas de page.
- Le terme « Imprit » n'étant pas intuitif, l'internaute peut avoir du mal à identifier les mentions légales.

## Contenu

- Identité de l'hébergeur : raison sociale, adresse (Annexe 2).
- Identité du responsable de la publication : email (Annexe 2).

## Who is ?

- Coordonnées introuvables sur le site de l'AFNIC car site étranger.
- Peu de données utiles disponibles sur les autres sites « Who is ? » (Annexe 3).

## Préconisations

- Utiliser un terme plus explicite afin que n'importe quel internaute puisse trouver l'information plus facilement et rapidement.
- Renseigner davantage d'informations sur les mentions légales, notamment sur l'identité du responsable de la publication. Cette rubrique se doit d'être complète afin d'être conforme à la loi du 21 juin 2004 pour la confiance dans l'économie numérique.

## Conclusion

KLEKT respecte la publication de mentions légales. Cependant, celle-ci nécessite l'ajout de beaucoup plus de renseignement. En l'état, KLEKT ne respecte pas la loi n°2004-575 du 21 juin 2004.

# Utilisation de cookies

## Adresse

<https://www.klekt.com/about/cookie-policy>

## Accessibilité

- Pop-up apparaît lors de la première visite du site en bas de l'écran avec option d'accéder à la politique relative aux cookies (Annexe 4).
- La politique relative aux cookies figure en bas de page (footer) du site Internet dans la rubrique « Whats new on KLEKT » sous le terme « Cookie Policy » (Annexe 1).
- Elle est accessible à partir de n'importe quelle page du site en bas de page.

## Contenu

- Explication de l'utilisation des cookies.
- Explication d'un cookie.
- Informe sur les finalités de l'utilisation des cookies.
- Types de cookies utilisés avec explication.

## Consentement

- L'internaute ne peut qu'accepter les cookies. Il peut cependant accéder au site sans les avoir acceptés.

## Refus

- L'internaute peut ne pas accepter les cookies. Il ne sera donc pas tracé, nonobstant son expérience sur le site en sera réduite.
- L'option de refus doit être présentée.

## Suppression

- Explication précise sur la gestion des cookies.
- Après suppression, l'utilisation des cookies sera de nouveau sollicitée.

## Préconisations

- Ajouter la possibilité de refus des cookies.
- L'information affichée sur le pop-up doit être complétée.

## Conclusion

KLEKT respecte la directive européenne du 12 juillet 2002 sur la protection de la vie privée dans le secteur des communications électroniques et la loi française Informatique et Libertés grâce à une politique relative à l'utilisation des cookies complète. Quelques ajustements seraient toutefois bénéfiques. Il est facile de trouver ces informations.

# Politique de données personnelles

## Adresse

<https://www.klekt.com/about/privacy>

## Accessibilité

- La politique de données personnelles figure en bas de page (footer) du site Internet dans la rubrique « Whats new on KLEKT » sous le terme « Privacy » (Annexe 1), dans la rubrique « About KLEKT » sous le terme de « Privacy Policy » (Annexe 1) et dans le contenu de la page relative aux cookies (Annexe 5) et de celle des conditions d'utilisations (Annexe 9).
- Elle est accessible à partir de n'importe quelle page du site en bas de page.

## Contenu

- Avertissement de l'utilisation des données utilisateurs (Annexe 6).
- Explication précise de la finalité du traitement des données.
- Détails des données collectées (Annexe 7).
- Informations sur les droits de l'utilisateur tels que les droits d'opposition, d'interrogation, d'accès et de rectification, et d'introduire une réclamation auprès d'une autorité compétente en matière de protection de données comme la CNIL (Annexe 8).
- Façon d'exercer ses droits.
- Destinataires des données collectées
- Base juridique du DPO
- Explication pour chaque partie composant la politique de données personnelles.

## Préconisations

- Ajouter un avertissement directement à l'arrivée de l'internaute sur le site sous forme de pop-up par exemple.

## Conclusion

KLEKT propose une politique de données personnelles très complète couvrant l'intégralité des informations nécessaires qu'un utilisateur souhaiterait connaître. Ce site est donc en conformité avec le RGPD. De plus, cette politique est facilement accessible pour tout internaute.

# Conditions Générales d'Utilisation

## Adresse

<https://www.klekt.com/about/terms>

## Accessibilité

- Les conditions générales d'utilisation figurent en bas de page (footer) du site Internet dans la rubrique « Whats new on KLEKT » sous le terme « Terms & Conditions » (Annexe 1), dans la rubrique « About KLEKT » sous le terme de « Terms of Service » (Annexe 1).
- Elle est accessible à partir de n'importe quelle page du site en bas de page.

## Contenu

- Description du site (Annexe 9).
- Information sur l'identité du responsable de la publication ainsi que sur le site Internet (Annexe 10).
- Information que l'internaute accepte les conditions générales d'utilisation dès lors qu'il accède au site web (Annexe 9).
- Conditions d'utilisation (responsabilités, droits) de l'utilisateur (acheteur, vendeur, visiteur).
- Conditions (responsabilités, droits) de l'éditeur (Annexe 11).
- Les services mis à disposition par KLEKT (achat, vente., informations des produits, modalités de paiements, etc.).
- Les conditions générales d'utilisation d'un espace de libre échange ainsi que les sanctions applicables en cas de non-respect.

## Acceptation

- Absence de fenêtre des conditions générales d'utilisation lors de la première visite.
- Lors de la création d'un compte, l'internaute doit obligatoirement accepter ou refuser les conditions d'utilisations générales. Un compte ne peut pas être créé sans l'acceptation de ces dernières.

## Préconisations

- Implémenter une fenêtre pop-up ou une page web qui doit être lu et accepter par l'internaute lors de sa première visite du site. De manière que le site ne soit pas accessible tant que l'internaute n'en ai pas accepté les termes.



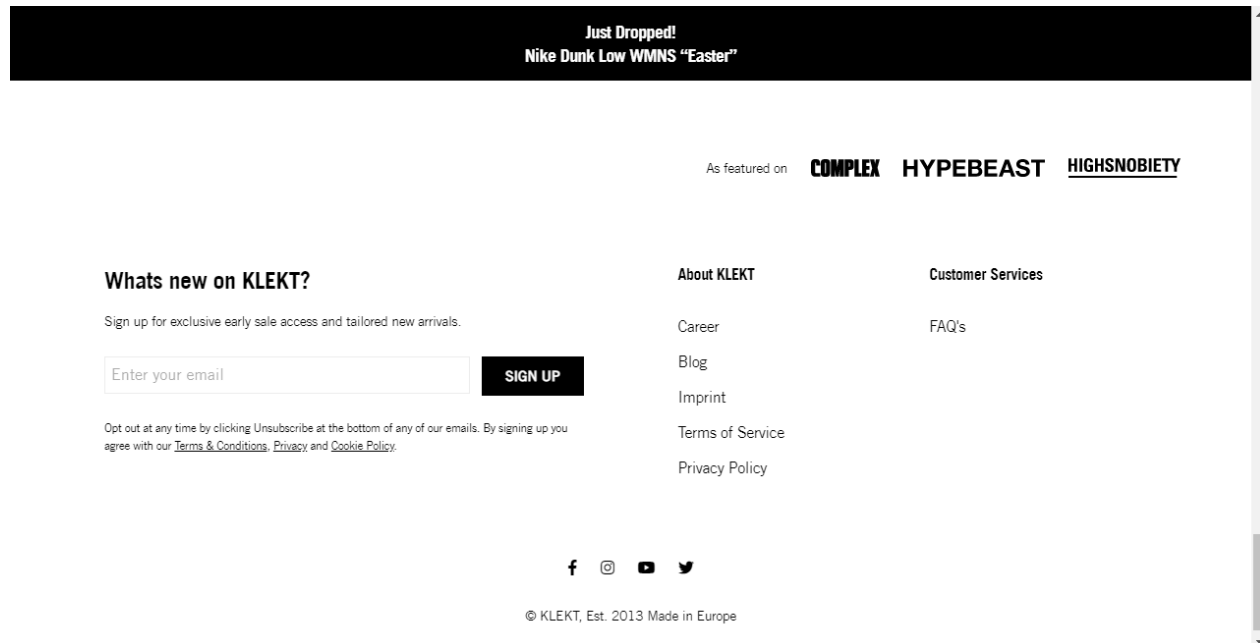
## Conclusion

Les conditions générales d'utilisation expliquent de manière explicite l'intégralité des termes concernant le site. Cependant, les utilisateurs n'ont pas directement accès à ces termes à leur arrivée sur le site. Leur présence est un plus, car il a une valeur de contrat entre les utilisateurs et l'éditeur. Ainsi, l'utilisateur est mieux informé sur le contenu du site et l'éditeur s'épargne de responsabilités en cas de litige.

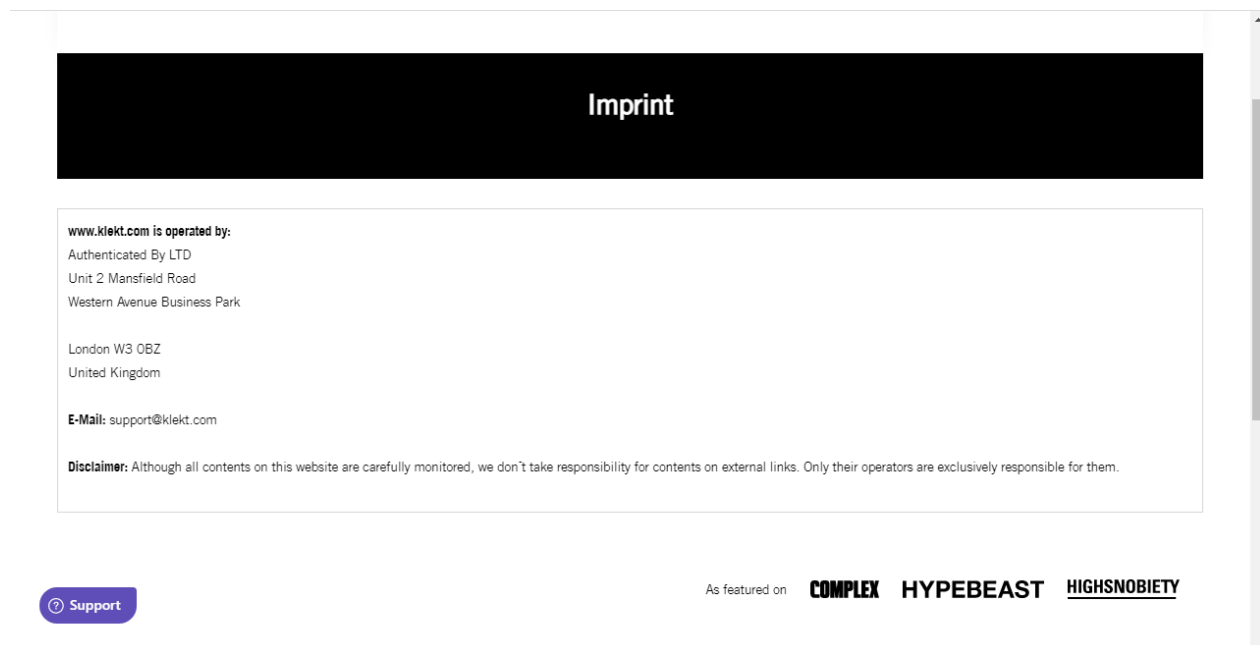
## En résumé

Le site KLEKT n'est pas conforme aux différentes réglementations que doivent respecter les sites web. En effet, certaines informations des mentions légales sont manquantes et sont nécessaires pour le respect de la loi du 21 juin 2004 pour la confiance dans l'économie numérique. D'autant plus que d'un point de vue juridique, son non-respect peut être grièvement sanctionné (1 an de prison et 75 000 € d'amende). Il faut donc ajouter les mentions obligatoires qu'un site doit contenir, à savoir : davantage d'informations sur l'identité du responsable de la publication. Concernant la politique d'utilisation des cookies, la politique des données personnelles ainsi que les conditions générales d'utilisations, elles sont plutôt bien respectées. L'ajout de fonctionnalités et des améliorations, telles qu'un avertissement de l'utilisation des données personnelles ainsi qu'une fenêtre d'acceptation des conditions générales d'utilisations, sont toutefois nécessaires pour respecter l'intégralité des législations. La prise en compte de ces avertissements et conseils permettront au site KLEKT d'être dans une situation conforme aux règles des sites Internet, et d'éviter toutes sanctions les concernant.

## Annexe 1 – Bas de page du site KLEKT



## Annexe 2 – Page Mentions Légales



## Annexe 3 – Who is ?

```

Domain Name: klekt.com
Registry Domain ID: 446799772_DOMAIN_COM-VRSN
Registrar WHOIS Server: whois.godaddy.com
Registrar URL: http://www.godaddy.com
Updated Date: 2020-07-17T04:22:11Z
Creation Date: 2006-05-12T04:23:30Z
Registrar Registration Expiration Date: 2026-05-12T04:23:30Z
Registrar: GoDaddy.com, LLC
Registrar IANA ID: 146
Registrar Abuse Contact Email: abuse@godaddy.com
Registrar Abuse Contact Phone: +1.4806242505
Domain Status: clientTransferProhibited http://www.icann.org/epp#clientTransferProhibited
Domain Status: clientUpdateProhibited http://www.icann.org/epp#clientUpdateProhibited
Domain Status: clientRenewProhibited http://www.icann.org/epp#clientRenewProhibited
Domain Status: clientDeleteProhibited http://www.icann.org/epp#clientDeleteProhibited
Registrant Organization:
Registrant State/Province:
Registrant Country: GB
Registrant Email: Select Contact Domain Holder link at https://www.godaddy.com/whois/results.aspx?domain=klekt.com
Tech Email: Select Contact Domain Holder link at https://www.godaddy.com/whois/results.aspx?domain=klekt.com
Admin Email: Select Contact Domain Holder link at https://www.godaddy.com/whois/results.aspx?domain=klekt.com
Name Server: NS-CLOUD-B1.GOOGLEDOMAINS.COM
Name Server: NS-CLOUD-B2.GOOGLEDOMAINS.COM
Name Server: NS-CLOUD-B3.GOOGLEDOMAINS.COM
Name Server: NS-CLOUD-B4.GOOGLEDOMAINS.COM
DNSSEC: unsigned
URL of the ICANN WHOIS Data Problem Reporting System: http://wdprs.internic.net/

```

## Annexe 4 – Pop-up cookies

The screenshot shows the KLEKT website interface. At the top, the KLEKT logo is on the left, and navigation links (WANT, Log in / Sign Up, Help & Support) are on the right. Below the logo, there are category links: All, Sneakers, Streetwear, Accessories, and Sell with KLEKT. A search bar is also present. The main content area features a promotional banner for Nike Dunk Low WMNS "Easter" shoes with the text "DOUBLE TROUBLE". At the bottom, a dark pop-up cookie notice is displayed, stating: "We use cookies to give you the best experience on KLEKT. By continuing, you agree to our use of cookies - find out more [here](#)". An "ACCEPT" button is visible on the right side of the cookie notice.

## Annexe 5 – Extrait de la politique relative aux cookies

### Cookie Policy

We use cookies when you visit our site, but you can control these through your browser settings. You can find out how to manage cookies on your devices below.

**What are cookies?**

Cookies are data files that can hold small amounts of info and are stored on your device (computer, smartphone etc) when you first visit a website.

**How do we use them?**

We use cookies for:

- essential operations, like site navigation
- allowing you to add items to your cart or to your want list
- analysing visitor numbers and behaviours, such as what pages are frequently visited
- assessing the success of our advertising campaigns, offers and communications
- targeting suitable advertising messages
- understanding which Affiliates have helped us reach out to new customers, or have promoted our products on their websites

For full information on how we use your data, head to our [Privacy Policy](#).

[Support](#)

**What types of cookies do we use?**

## Annexe 6 – Extrait de la politique de données personnelles

### Privacy Policy

#### How we use your data

**Privacy**

This Website collects some Personal Data from its Users. The protection of your privacy is very important to us. We do not rent or sell your data for marketing purposes.

Users may be subject to different protection standards and broader standards may therefore apply to some. In order to learn more about the protection criteria, Users can refer to the applicability section.

**Owner and Data Controller**

Authenticated By Ltd

Unit 2 Western Avenue Business Park

Mansfield Road

Acton

[Support](#)

## Annexe 7 – Extrait de la politique de données personnelles (données collectées)

### Types of data collected

Among the types of Personal Data that this Website and App collects, by itself or through third parties, there are: Cookies; Usage Data; first name; last name; age; home address; phone number; email address; unique device identifiers for advertising (Google Advertiser ID or IDFA, for example)

Personal data is information about your identity, such as your name, address, date of birth or email address and complete details on each type of Personal Data collected are provided in the dedicated sections of this privacy policy or by specific explanation texts displayed prior to the Data collection.

Personal Data may be freely provided by the User, or, in case of Usage Data, collected automatically when using this Website.

Unless specified otherwise, all Data requested by this Website is mandatory and failure to provide this Data may make it impossible for this Website to provide its services. In cases where this Website specifically states that some Data is not mandatory, Users are free not to communicate this Data without consequences to the availability or the functioning of the Service.

Users who are uncertain about which Personal Data is mandatory are welcome to contact the Owner.

Any use of Cookies – or of other tracking tools – by this Website or by the owners of third-party services used by this Website serves the purpose of providing the Service required by the User, in addition to any other purposes described in the present document and in the Cookie Policy.

Users are responsible for any third-party Personal Data obtained, published or shared through this Website and confirm that they have the third party's consent to provide the Data to the Owner.

### Methods of processing

#### Mode and place of processing the Data

The Owner takes appropriate security measures to prevent unauthorised access, disclosure, modification, or unauthorised destruction of the Data.

The Data processing is carried out using computers and/or IT enabled tools, following organisational procedures and modes strictly related to the purposes indicated. In addition to the Owner, in some

[Support](#)

## Annexe 8 – Extrait de la politique de données personnelles (droits d'utilisateur)

### The rights of users

- Users may exercise certain rights regarding their Data processed by the Owner.
- Users entitled to broader protection standards may exercise any of the rights described below. In all other cases, Users may inquire with the Owner to find out which rights apply to them.

#### In particular, Users have the right to do the following:

- Withdraw their consent at any time. Users have the right to withdraw consent where they have previously given their consent to the processing of their Personal Data.
- Object to processing of their Data. Users have the right to object to the processing of their Data if the processing is carried out on a legal basis other than consent. Further details are provided in the dedicated section below.
- Access their Data. Users have the right to learn if Data is being processed by the Owner, obtain disclosure regarding certain aspects of the processing and obtain a copy of the Data undergoing processing.
- Verify and seek rectification. Users have the right to verify the accuracy of their Data and ask for it to be updated or corrected.
- Restrict the processing of their Data. Users have the right, under certain circumstances, to restrict the processing of their Data. In this case, the Owner will not process their Data for any purpose other than storing it.
- Have their Personal Data deleted or otherwise removed. Users have the right, under certain circumstances, to obtain the erasure of their Data from the Owner.
- Receive their Data and have it transferred to another controller. Users have the right to receive their Data in a structured, commonly used and machine readable format and, if technically feasible, to have it transmitted to another controller without any hindrance. This provision is applicable provided that the Data is processed by automated means and that the processing is based on the User's consent, on a contract which the User is part of or on pre-contractual obligations thereof.
- Lodge a complaint. Users have the right to bring a claim before their competent data protection authority.

#### Details about the right to object to processing

- Where Personal Data is processed for a public interest, in the exercise of an official authority vested in the Owner or for the purposes of the legitimate interests pursued by the Owner, Users may object to such processing by providing a ground related to their particular situation to justify the objection.
- Users must know that, however, should their Personal Data be processed for direct marketing purposes, they can object to that processing at any time without providing any justification. To learn, whether the Owner is processing Personal Data for direct marketing purposes, Users may refer to the relevant sections of this document.

[Support](#)

## Annexe 9 – Extrait des conditions générales d'utilisations

### Terms of Service KLEKT WEBSITE AND APP – User Agreement

Welcome to K'lekt UK!

K'lekt UK operates an online platform that allows users to buy and sell authentic consumer goods in brand new condition (deadstock) which is authenticated by us, guaranteeing you 100% security.

This user agreement ('Terms') applies whenever you access our Website [www.klekt.com](http://www.klekt.com) or our App (collectively referred to as 'K'lekt UK'), whether or not you are logged in. These Terms also govern your relationship with us (and with other Registered Users) when you post an item for sale or make a purchase using K'lekt UK. Please read the Terms carefully before you start either: browsing K'lekt UK, registering an account, listing an item for sale or making a purchase.

Whether or not you choose to register, your continued use of K'lekt UK constitutes your acceptance of these Terms. If you do choose to register you will be required to show that you have read and understood the Terms by ticking a box on the registration form. If you are not prepared to accept the Terms, you should not complete registration and should immediately cease to access and/or use K'lekt UK in any matter.

We may update these Terms from time to time. Where we do so, we will post a copy of the updated Terms on K'lekt UK. You should therefore check the user agreement section of K'lekt UK regularly, including before you list a new item or make a purchase, to ensure that you are aware of and agreeable to the new Terms.



notice the 'Privacy Notice', FAQs the 'FAQs', and all policies and requirements posted on our Website, may refer to the terms referenced and amended from time to time in these Terms.

We recommend that you print a copy of the Terms for your future reference.

## Annexe 10 – Extrait des conditions générales d'utilisations (mentions légales)

2.1.12. **Website** means the K'lekt website at [www.klekt.com](http://www.klekt.com) provided to you by K'lekt UK; and

2.1.13. **Working Day** shall be all days other than Saturdays, Sundays and public holidays in England.

### 3. ABOUT US

3.1. We are Authenticated By Ltd trading as **Klekt.com**, a company registered in England and Wales.

3.2. Our company number is 11767589 and our VAT number is 313 9211 32.

3.3. Our registered office address is Unit 2 Western Avenue Business Park, Mansfield Road, Acton, London, W3 0BZ and if you would like to contact us, for example if you have any questions about K'lekt UK, you should write to us at that address.

3.4. You can also contact us via the website.

### 4. ABOUT THE WEBSITE AND APP

4.1. We operate an online platform that provides a place for Buyers and Sellers to enter into transactions.

4.2. K'lekt UK is intended for use by people throughout the world.

4.3. We are not the Seller of any items advertised for sale on K'lekt UK. All contracts for sale of any item formed through K'lekt UK are between the Buyer and the Seller.

4.4. As with any online platform, you should make all reasonable enquiries and exercise all appropriate caution before making a purchase through K'lekt UK, particularly where you are purchasing a high-value item.

4.5. K'lekt UK is for personal use only. We do not accept business use on K'lekt UK. Business use includes where an individual is acting as a "trader" (a company or individual selling items in the course of trade, business, craft or profession). The law imposes special rules on sales where a trader is selling an item to a "consumer" (an individual acting for purposes which are wholly or mainly outside his or her trade, business, craft or profession). At K'lekt UK, business use is not an acceptable use and we reserve the right to cancel your listing and account in accordance with paragraphs 14, 15 and 16.

### 5. REGISTRATION



and that you agree to the Terms, you are free to browse K'lekt UK without registration. However, certain sections of K'lekt UK and certain functionality (including the ability to list an item for sale or to purchase an item) are only available to Registered Users.

# Annexe 11 – Extrait des conditions générales d'utilisations

## 18. OUR RESPONSIBILITIES TO YOU

**18.1.** We will use our reasonable efforts to make K'lekt UK available for you to access over the internet and that K'lekt UK is reasonably free of technical errors which may impact on your ability to use K'lekt UK properly.

**18.2.** However, from time to time K'lekt UK may be unavailable if we carry out routine maintenance and repairs or due to the unavailability or failure of any part of the general public internet infrastructure. We do not give any promise that K'lekt UK or the services it provides will be available for you to access at all times, will continue uninterrupted or error-free or will remain unchanged.

**18.3.** We may provide guidance on matters such as preparing your listing, postage and delivery of your items or your legal obligations when buying or selling items on K'lekt UK. Any such advice is provided to you at no charge to help you get the most out of K'lekt UK and make using them a positive experience for both you and other users.

**18.4.** However, K'lekt UK are not intended to be an advice service nor a substitute for using your own care, skill, judgment and discretion. We will not be responsible to you for any loss or damage that you suffer as a result of you relying on any guidance we give, nor for any loss or damage that you suffer as a result of us not giving guidance on any particular point.

**18.5.** We are not responsible for checking the identity of any users of K'lekt UK. We cannot give you any assurance that any listing is accurate, that any Seller has the right to sell the advertised item or that any Buyer will be able to pay for the item they purchase.

**18.6.** If you are using K'lekt UK, the Terms are in place of all warranties, conditions, terms, undertakings and obligations implied by statute, common law, custom, trade usage, course of dealing or otherwise, all of which are excluded to the fullest extent permitted by law.

**18.7.** We are not responsible for any of the following losses that we may cause to you (even if as a result of our breach of these Terms, negligence or other wrongful act or omission): indirect, special or consequential losses, loss of anticipated savings, or loss of data.

**18.8.** Nothing in these Terms will limit in any way our liability for:

**18.8.1.** death or personal injury caused by negligence;

**18.8.2.** fraud or fraudulent misrepresentation; or

**18.8.3.** any other matter for which it would be unlawful for us to exclude, or attempt to exclude, our liability.

**18.9.** We are not responsible to you for the following types of loss or damage:

**18.9.1.** loss or damage of a kind that we could not reasonably have foreseen;

**18.9.2.** loss or damage arising out of use of the item for commercial, business or re-sale purposes;

**18.9.3.** loss or damage which results from you misusing the item;

**18.9.4.** loss or damage arising from wear or tear or otherwise from damage to an item arising after the time when it was delivered (except where that damage is caused by a problem which was present when the item was delivered); and

**18.9.5.** loss or damage arising from the Seller being fraudulent.

 **Support**

— H —  
GROUP