

Conditions Générales de Vente (CGV) – Afrety

Dernière mise à jour : Le 24 août 2026

I. Champ d'application et parties

Les présentes CGV s'appliquent entre :

DM NEGOCE

60 rue François 1er, 75008 Paris

Au Capital social de 1 000 €

Immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de Paris,

Sous le numéro de SIRET 92749942600017

Conditions générales de vente des services vendus sur www.afrety.com

Représentant la marque "AFRETY"

et :

- le Client (particulier ou professionnel).

L'utilisateur accepte les Conditions Générales de Vente en validant une commande sur un site à l'aide de notre adresse, en validant un devis, ou via son espace personnel.

Le contrat se formalise par la validation du devis ou la confirmation de commande, incluant liste des services, prix et modalités d'exécution.

Tout document émis par le client (condition, clause) doit être accepté par écrit par Afrety pour être applicable.

Nature Tripartite des Services :

Les services d'Afrety s'inscrivent dans une relation tripartite liant : **le Client**, le **Fournisseur** (vendeur initial de la marchandise) et **Afrety**. Il est expressément précisé qu'Afrety agit uniquement en qualité de prestataire logistique ou de mandataire pour le compte du client.

Afrety n'est en aucun cas le vendeur des produits ; par conséquent, les garanties commerciales ou légales liées aux produits eux-mêmes relèvent de la seule responsabilité du Fournisseur initial.

II. Définitions

Dans les présentes conditions, le terme :

- « Transporteur » désigne l'émetteur du titre de transport, DM NEGOCE à travers sa marque AFRETY, ainsi que ses employés et agents ;
 - « Client » désigne toute personne par laquelle ou au nom de laquelle ou pour le compte de laquelle le contrat de transport est conclu et les marchandises et véhicules effectivement remis au Transporteur ;
 - « Véhicule » désigne tout véhicule utilitaire, scooter, y compris le tracteur routier seul, ou la remorque seule, ou le tracteur routier et sa remorque, chargés ou à vide ;
 - « Colis » désigne tout objet ou ensemble d'objets, quel que soit son poids, ses dimensions et son volume, constituant une charge unitaire lors de la remise au transporteur (boîte, carton, caisse, enveloppe, sac, etc.). Le colis doit être conditionné par le client ou le fournisseur de manière à supporter les manipulations liées au transport international (aérien, maritime ou express) et aux ruptures de charge.
 - « Marchandise » désigne la cargaison, son emballage ainsi que tout conteneur, palette ou tout autre engin similaire, même expédié à vide ;
 - « Marchandise dangereuse » désigne toute marchandise répertoriée comme telle par la réglementation de l'Organisation Maritime Internationale (OMI) et par le code maritime international des marchandises dangereuses (IMDG) ;
 - « En pontée » désigne l'ensemble des marchandises arrimées sur le pont ;
 - « Hors-gabarit » désigne les marchandises et véhicules dont le poids et/ou les dimensions excèdent :
 - en longueur : [120] m
 - en largeur : [80] m
 - en hauteur : [160] m
 - en poids : [200]kg de poids total autorisé en charge (PTAC).
- Sont également considérés comme hors gabarit les caravanes, machines agricoles et de travaux et de manière générale les marchandises et véhicules nécessitant des moyens de chargement et manutention particuliers.
- « Par écrit » désigne également des communications par télécopie, télégramme, télex, SMS ou courrier électronique.
 - « Règles de La Haye-Visby » désigne les dispositions de la Convention de Bruxelles du 25 août 1924 modifiée par les protocoles des 23 février 1968 et 21 décembre 1979 relative au transport de marchandises par mer.
 - « Dispositions du Règlement CE n°1/2005 » désigne les règles européennes relatives à la protection des animaux pendant le transport et les opérations annexes.

- Prestation principale : achat pour compte du client, réception, groupage, expédition internationale.
- Prestation accessoire : reconditionnement, assurance, achat hors taxes (Off Tax).
- Espace client ou Dashboard : interface MyAfrety permettant le suivi des expéditions de colis.
- Code client : identifiant unique attribué à chaque client pour l'identification des colis.

NB : Tout colis reçu dans nos entrepôts sans le code client unique (attribué lors de l'inscription selon l'Article 2 des CGU) pourra subir des retards de traitement ou être refusé, sans responsabilité d'Afrety.

III. DISPOSITIONS GÉNÉRALES

3.1. ACCEPTATION DES CONDITIONS GÉNÉRALES

L'utilisateur accepte les Conditions Générales de Vente en validant une commande sur un site à l'aide de notre adresse, en validant un devis, ou via son espace personnel.

3.2. OBJET ET DOMAINE D'APPLICATION

Les présentes conditions générales de vente ont pour objet d'établir les conditions contractuelles applicables aux activités et prestations afférentes au transport de marchandises ou de véhicules, proposées par le Transporteur DM NEGOCE à travers sa marque AFRETY à ses Clients.

3.3. DISPOSITIONS CONTRACTUELLES

3.3.1. CONTRAT DE TRANSPORT

Le contrat de transport est matérialisé par les présentes conditions générales de transport, par la déclaration d'expédition remise par le Transporteur à son Client, ainsi que le cas échéant par la demande d'ouverture de compte.

3.3.2. DROIT APPLICABLE

Pour toutes questions non couvertes par les Règles de La Haye – Visby ou les conditions générales DM NEGOCE, le contrat de transport est soumis au droit Sénégalais et à la réglementation internationale en vigueur.

3.3.3. PARTIES AU CONTRAT

Le contrat de transport est conclu entre le Transporteur et son Client. Il ne peut être transféré à un tiers sans l'accord préalable du Transporteur. Dans ce cas, le Client garantit au Transporteur que le tiers a eu connaissance et a accepté les présentes conditions de transport. En cas de transfert non autorisé des prestations à DM NEGOCE, le Transporteur est en droit de priver le Client des avantages tarifaires qui ont pu lui être accordés, et notamment d'appliquer rétroactivement le prix public aux prestations concernées. Il peut également immédiatement résilier le contrat aux torts exclusifs du Client. Toutes les sommes dues par le Client seront immédiatement exigibles.

En tout état de cause, le Client restera directement redevable de toutes sommes dues au titre des prestations fournies par le Transporteur, même si ces prestations ont été utilisées par un tiers. Le Client sera en outre solidairement responsable des préjudices occasionnés au Transporteur du fait ou de la faute du tiers.

3.4. MODIFICATION DES CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

Le Transporteur se réserve la faculté de modifier ses conditions générales à tout moment sous réserve d'en informer individuellement les Clients. Toute modification des conditions générales de vente sera présumée acceptée par le Client qui, après avoir été averti par un simple écrit, n'a pas exprimé son désaccord dans un délai de 10 jours.

Les conditions générales applicables sont celles en vigueur à la date de la commande passée par le consommateur. Les modifications des conditions générales seront applicables aux contrats en cours à la condition que le Client dûment averti n'ait pas exprimé son désaccord dans un délai de 10 jours.

IV. Services proposés

4.1 - ACHAT POUR COMPTE

Le client fournit liens et détails des articles à commander en ligne sur un site spécifique. Après validation du devis et paiement intégral, Afrety lance la commande sous 24-72h.

Pour les commandes d'un montant supérieur à 1 524€, le délai de validation de commande peut varier de 72 heures à 1 semaine.

4.2 - RÉCEPTION ET EXPÉDITION

Afrety reçoit les colis à l'adresse attribuée.

Le client valide la réexpédition de son ou ses colis en utilisant l'adresse dédiée et communiquée par Afrety. Le colis peut être regroupé gratuitement durant 30 jours ouvrés, peu importe le mode d'expédition choisi.

4.3 - SERVICES COMPLÉMENTAIRES :

- *Dédommagement* : couvre les pertes et avaries de colis qui ont été déclarés sous la responsabilité d'Afrety. Le montant maximal de la couverture est de 400 000F. Cette assurance est automatiquement appliquée pour chaque expédition et intégrée dans le tarif.

- *Assurance AfretyCare optionnelle* : couvre les pertes, avaries de colis d'une valeur supérieure à 400 000F. Cette assurance n'est pas obligatoire et appliquée à la demande du client. Le risque pour ces colis est couvert par une maison d'assurance.

- *Déductibilité TVA (Off Tax)* : disponible sous conditions pour clients exportant hors UE. Possibilité de fournir un document de sortie EX1/EXA sur demande. Cette prestation est facturée directement sur la plateforme web MyAfrety.

V. Droits et obligations du transporteur :

5.1 - EXÉCUTION DU CONTRAT DE TRANSPORT

Le contrat de transport prend effet lors de la prise en charge des marchandises et se termine lors de la livraison du dernier kilomètre.

Le Transporteur exerce une diligence raisonnable pour assurer le transport des marchandises dans les meilleurs délais. Sous réserve des exceptions prévues ci-après, il procède de façon appropriée et soigneuse au chargement, au transport, à la garde et au déchargement des marchandises transportées.

5.2 - PRISE EN CHARGE DES COMMANDES

Le transporteur prend en charge les marchandises dans les cas suivants : lorsqu'il effectue un achat en ligne pour le compte du client, ou lorsque le client demande l'expédition de ses colis. Cela s'effectue comme suit :

- Sur Internet : www.afrety.com, ou sur votre espace personnel www.myafrety.afrety.com ;
- Par téléphone au +33 1 84 80 94 95, depuis le Sénégal au +221 33 924 14 14 du lundi au vendredi de 9H à 17H.

- Sur notre compte Whatsapp Business +33 1 84 80 94 95 ;
- Par mail : contact@afrety.com, devis@afrety.com

Délimitation des responsabilités

Le client accepte la répartition suivante des responsabilités :

- **Le Fournisseur** : Responsable de la conformité, de la qualité et de l'emballage primaire du produit ;
- **Le Transporteur Amont** : Responsable du colis jusqu'à la signature de réception par Afrety ;
- **Afrety** : Responsable du stockage, de la consolidation et du transport international à partir de la réception en entrepôt jusqu'à la mise à disposition finale.

Le Client déclare le contenu de son expédition au transporteur qui les accepte afin d'établir une liste de colisage.

AFRETY ne prend en charge que les colis dont les achats effectués en ligne. Elle n'est pas responsable de l'achat d'articles en magasin physique à la demande du client.

5.3 - MOYENS DE TRANSPORT ET ITINÉRAIRES

Le Transporteur a toute latitude pour exécuter le contrat de transport. Plus particulièrement, si les circonstances l'exigent et/ou s'il l'estime nécessaire, il peut :

- sous-traiter tout ou partie de l'expédition à un autre Transporteur ;
- faire acheminer les marchandises et véhicules sur n'importe quel navire ou autre mode de transport lui appartenant ou non, les transborder ou faire dérouter le navire, sans qu'aucune indemnité ne soit due au Client, pour quelle cause que ce soit.

5.4 - TRANSPORT EN PONTÉE

Le transporteur peut choisir de transporter les marchandises et véhicules sous pont ou en pontée.

Dans cette dernière hypothèse, sauf instructions contraires du Client adressées au Transporteur avant la remise de la déclaration d'expédition, le Client est réputé avoir expressément donné son accord à un transport en pontée.

5.5 - EVÈNEMENTS AFFECTANT LE TRANSPORT

En cas de problème majeur empêchant l'embarquement, le Transporteur s'engage dans la mesure du possible à rechercher un mode de transport alternatif.

En cas de péril, retard, difficulté ou empêchement de toute nature, le Transporteur pourra abandonner le voyage ou se rendre dans un autre port et prendre toutes mesures qu'il juge utiles sans avoir à en aviser préalablement le Client.

5.6 - LIVRAISONS EN ENTREPÔT :

La responsabilité d'Afrety débute à compter de la confirmation de réception du colis dans ses entrepôts et prend fin au moment de la remise du colis au client lors de la livraison dans le pays de destination. Une fois le colis récupéré par le client, Afrety décline toute responsabilité.

- **Transporteur amont** : Tout litige lié à la livraison entre le Fournisseur et l'entrepôt d'Afrety (ex: colis livré à une mauvaise adresse par le transporteur local) relève de la responsabilité du Fournisseur ou de son transporteur.
- **Écarts de réception** : En cas de colis annoncé livré mais non reçu, la responsabilité d'Afrety ne peut être engagée que si le client fournit une preuve de livraison (POD) signée par un préposé de l'entrepôt d'Afrety.

Afrety s'engage à livrer les colis dans l'état dans lequel ils ont été reçus en entrepôt. L'ouverture des colis par nos équipes est strictement interdite, sauf en cas de demande explicite du client, de suspicion de fraude ou de réception d'un colis non identifié.

Seuls les colis en bon état, sans signe d'ouverture ni dommage apparent, sont acceptés à la réception en entrepôt. Tout colis ne respectant pas ces conditions sera refusé.

5.6.1 - LIVRAISON DES COLIS DANS LE PAYS DE DESTINATION

À l'arrivée dans le pays de destination, AFRETY est tenu de programmer la livraison pour les clients ou d'effectuer une mise à disposition du colis en agence ou en point-relais.

Les délais de livraison indiqués sur le site ou lors de la commande sont strictement indicatifs. Bien qu'Afrety mette tout en œuvre pour les respecter, un retard de livraison ne saurait justifier :

- Une modification unilatérale du mode d'envoi par le client (ex: passage du maritime à l'aérien sans frais) ;
- Une révision ou une réduction du prix de la prestation initialement convenue.

Les retards de livraison peuvent être liés à des inspections douanières, des retards de vol, des reports d'embarquement maritime, des grèves, des accidents, des jours fériés ou d'autres événements exceptionnels.

En cas d'impossibilité de respecter les délais annoncés, nous nous engageons à informer le client en amont et à lui communiquer une nouvelle estimation de date de livraison. Nous assurons également un accompagnement tout au long du processus jusqu'à la remise du colis. Dans le cas de retards jugés importants, un dédommagement pourra être proposé et appliqué sous forme de remboursement ou d'une réduction sur la facture.

Les livraisons ne sont pas effectuées les jours fériés. Les livraisons effectuées les week-ends sont à titre purement exceptionnel en cas de retard ou cas de force majeure.

Afin de faciliter la livraison, nos procédures prévoient le règlement avant la livraison, par carte bancaire, Wave ou Orange Money. Pour les clients professionnels réglant des factures supérieures à 1 000 000F, en plus des moyens précités, le règlement peut également être effectué par dépôt sur notre compte bancaire, par virement bancaire ou par chèque. Le règlement devant être effectué avant la livraison, nous considérons que la livraison du colis ne pourra être effectuée avant que les fonds ne soient positionnés sur notre compte bancaire.

Un colis est considéré comme étant "livré" lorsqu'il a été récupéré par le client ou lorsqu'un tiers a été désigné pour la récupération par ce dernier. Le tiers devra présenter sa pièce d'identité à la livraison. Cette récupération se matérialise par la signature de l'accusé de réception et la mise à jour du statut "Livré" par AFRETY. La récupération du colis implique que le client confirme avoir reçu le nombre de colis attendu.

5.6.2 - IMPOSSIBILITÉ DE LIVRAISON

5.6.2 - 1 - Cas d'impossibilité de livraison :

La livraison du colis est considérée comme impossible lorsque :

- **L'adresse est incomplète, erronée ou introuvable** : lorsque les informations de livraison fournies par le client ne permettent pas de

livrer correctement le colis (*non-respect des mentions obligatoires sur le colis, colis non-identifié, client ayant obtenu notre adresse sans inscription, adresse illisible, adresse semi-complète, numéro de téléphone et adresse email manquants, etc.*) ;

- **Le client décide de changer son adresse durant la livraison** : lorsque la livraison du client est prévue dans une Zone A et que les colis sont déjà sortis de l'entrepôt et en livraison, la livraison du colis est impossible si le client change d'adresse pour une Zone B. Dans ce cas, le colis devra retourner en entrepôt et la livraison devra faire l'objet d'une reprogrammation. Le client qui se présente en agence ne pourra malheureusement pas récupérer le colis avant le retour de la tournée du livreur ;
- **Client injoignable** : en cas d'absence répétée lors des tentatives de livraison, ou si le client ne répond pas aux appels/messages du service de livraison ;
- **Refus de paiement** : si le client ne règle pas les frais dûs (livraison, douane, etc.) avant la remise du colis ;
- **Colis refusé sans justification valable** : si le client refuse de réceptionner son colis sans raison objective ;
- **Force majeure ou situation exceptionnelle** : grève, troubles sociaux, catastrophes naturelles, etc., empêchant la livraison en toute sécurité ou dans des conditions normales ;
- **Non-respect des délais de récupération** : si le client ne se présente pas dans le délai imparti en cas de retrait en point-relais ou en agence et que le colis a déjà été déstocké ;
- **Demande de livraison avant la disponibilité du colis** : si le colis est en transit, en préparation ou passe les douanes, il est impossible d'exiger une livraison car le colis n'est pas encore disponible au niveau de nos entrepôts. La livraison ne peut être effectuée que lorsque le colis est mis en livraison ou mis à disposition en agence/point-relais.

Afrety fera le nécessaire afin de recontacter le client pour l'informer de la procédure et trouver une solution pour qu'il entre en possession de son colis. Si un accord n'est toujours pas trouvé, le colis sera conservé pendant la durée requise avant d'être admis en déstockage.

5.6.2 - 1 - Limites de la mission de livraison :

Le Livreur d'Afrety est exclusivement chargé de la livraison des colis faisant l'objet d'une commande passée par le canal de la plateforme MyAfrety. Sa mission est strictement limitée au transport et à la remise desdits colis au Client ou à son Mandataire.

Le Livreur n'est contractuellement tenu d'effectuer aucune prestation qui excéderait le cadre strict de sa mission de livraison des colis d'Afrety. À ce titre, il est formellement stipulé qu'il n'est pas tenu de :

1. **Transport de Marchandises Non Liées** : Effectuer la livraison de courses du client, d'effets personnels ou de tout autre bagage qui n'est pas expressément inclus dans la livraison Afrety ;

2. **Manutention Additionnelle** : Soulever, déplacer ou manipuler des colis ou objets qui ne font pas partie intégrante de la livraison Afrety pour laquelle il est mandaté ;

3. **Risques Liés à l'Environnement** : Pénétrer dans un lieu de livraison (domicile, cour, etc.) présentant la présence d'animaux, qu'ils soient jugés dangereux ou non, et qui pourraient représenter un risque pour son intégrité physique ou entraver l'exécution sécurisée de la livraison ;

4. **Assistance** : Fournir une aide au montage, à l'installation, ou à la mise en service des marchandises livrées.

5. **Attente prolongée** : Attendre le Client au-delà d'un délai raisonnable de 15 minutes après son arrivée sur le lieu de livraison.

6. **Accès Difficile/Dangereux** : Livrer dans des lieux dont l'accès est jugé manifestement dangereux, insalubre ou non conforme aux normes de sécurité du travail.

En cas de non-respect de ces conditions par le Client, le Livreur est autorisé à reporter la livraison ou à la refuser, sans que cela n'engage la responsabilité d'Afrety.

5.6.3 - DESTOCKAGE DES COLIS

Les colis admis en déstockage sont ceux dont la livraison n'a pas pu être effectuée, notamment pour les raisons évoquées dans l'alinéa précédent.

Ces colis sont conservés en entrepôt pendant une durée de 90 jours à compter de la dernière tentative de livraison. Passé ce délai, et sans retour du client, les colis seront détruits ou vendus.

Durant cette période de 90 jours, Afrety s'engage à contacter le client plusieurs fois, y compris jusqu'à 48 heures avant la date de déstockage.

Une fois le colis déstocké, il ne pourra plus être récupéré et aucun remboursement ne sera accordé.

Procédure de déstockage :

- **Période de stockage initial (60 jours) :** Le colis est conservé normalement dans nos entrepôts.
- **Début du 3^e mois de stockage (Jour 61) :** Le client reçoit une alerte de déstockage l'informant qu'il dispose désormais d'un **dernier mois de préavis** (30 jours restants) pour récupérer son colis. Cette notification est transmise par e-mail et via l'application MyAfrety.
- **À l'issue du préavis (Jour 90) :** Si le colis n'a pas été récupéré, il est placé en zone de déstockage. Le client bénéficie alors d'un ultime **délai de grâce de 48 heures** pour procéder au retrait.
- **Passé ce délai de 48 heures :** Le colis est définitivement déstocké. Il ne sera plus possible de le récupérer ou de le réclamer, celui-ci pouvant être vendu ou détruit.

Afrety décline toute responsabilité concernant toute réclamation ultérieure et aucun remboursement ne pourra être accordé, tous les moyens ayant été mis en œuvre pour permettre la restitution du colis dans un délai raisonnable.

5.6-4 - TRANSFERT DE RISQUES

Le client assume le risque relatif au produit dans le cas où le colis est marqué comme étant livré. Le client ou le tiers désigné par le client a 24H ouvrées pour remonter une éventuelle anomalie ou tout dommage causé lors de la livraison relevant de la responsabilité d'Afrety.

Passé ce délai, tout dédommagement demandé ne pourra être effectué.

5.7 - GESTION DU COMPTE

L'utilisation d'un compte client sur la plateforme MyAfrety est strictement réservée aux personnes âgées d'au moins 18 ans et plus. L'utilisation

commence à partir de 18 ans car au Sénégal et en Côte d'Ivoire, sauf disposition contraire, l'âge légal requis pour avoir un compte mobile money ou une carte bancaire équivaut à 18 ans.

Tout compte créé engage la responsabilité de son titulaire, qui s'engage à utiliser les services de manière personnelle et sécurisée.

5.7.1 - ACCÈS ET DÉLÉGATION PONCTUELLE

Chaque compte client est strictement personnel et doit être géré exclusivement par son titulaire.

En cas d'indisponibilité pour la réception d'une livraison, le Client peut désigner une personne tierce de confiance (ci-après désignée "Mandataire") pour prendre possession du colis en son nom. Cette désignation doit faire l'objet d'une notification écrite préalable adressée à Afrety (par courrier électronique) et doit impérativement inclure les informations suivantes :

- Les nom et prénom complets du mandataire ;
- Le numéro de téléphone du mandataire ;
- L'adresse exacte de livraison concernée ;
- La mention précisant si le Mandataire est chargé ou non du règlement éventuel de la facture.

Cette autorisation donnée au Mandataire est valable uniquement pour la livraison concernée, et ne donne aucun droit de gestion ou de suivi sur les autres expéditions liées au compte du Client. Toute tentative d'accès ou de gestion globale du compte par le mandataire sera refusée.

5.7.2 - COMPTES PARTAGÉS

La gestion partagée d'un compte est strictement encadrée. Elle n'est pas autorisée chez Afrety, même s'il s'agit de :

- couples (mari et femme),
- relations professionnelles établies (ex. : patron & assistant-e, secrétaire, collaborateur désigné).

Dans ce cadre, chaque personne doit disposer d'un compte et les deux personnes doivent être clairement identifiées sur le compte avec :

- deux noms enregistrés,
- deux numéros de téléphone distincts,
- deux adresses de livraison.

En outre, les utilisations partagées entre amis, frères, sœurs, cousins ou autres membres de la famille élargie ne sont pas autorisées. Si Afrety détecte une gestion commune d'un compte dans ces cas non autorisés, il sera demandé à la seconde personne de créer son propre compte MyAfrety, afin de distinguer clairement les expéditions et les responsabilités.

Cette règle vise à éviter toute confusion en cas de désaccord (refus de paiement, décisions contradictoires, gestion de litiges familiaux, etc.), situations qui peuvent impacter les délais de livraison et la qualité du service. Afrety décline toute responsabilité dans ce type de conflits et se réserve le droit de suspendre temporairement les livraisons concernées, notamment si aucun des deux interlocuteurs ne souhaite régler ou réceptionner le colis.

5.7.3 - EXCEPTION RELATIVE AUX PAIEMENTS

Par exception, le règlement des frais liés à un compte peut être effectué par un mandataire, à condition que cette personne dispose des informations nécessaires (numéro de référence du colis, nom du titulaire, etc.). Cela n'octroie cependant aucun droit d'accès ou de gestion du compte.

5.7.4 - SÉCURITÉ ET DEMANDE DE MODIFICATION

Pour garantir la sécurité des données et prévenir les risques de vol, de détournement, de piratage ou d'usurpation, toute demande de modification d'adresse, de numéro de téléphone ou d'adresse e-mail par un tiers est strictement interdite.

Pour toute demande de modification sur le compte, seul le titulaire du compte pourra l'effectuer directement via la plateforme ou par mail à condition d'utiliser les identifiants présents sur la plateforme MyAfrety.

5.7.5 - CONFIDENTIALITÉ DES INFORMATIONS

Le code client et le numéro de suivi (tracking) sont considérés comme des données strictement confidentielles.

Si une tierce personne sollicite Afrety en possession de ces éléments d'identification, Afrety présume que le titulaire du compte les lui a transmis volontairement. Dans ce cas, et par dérogation au principe de confidentialité, seules des informations limitées relatives à l'état de l'expédition concernée pourront être communiquées au tiers.

Toutefois, toute demande de modification substantielle émanant d'un tiers, y compris en possession des identifiants susmentionnés, sera systématiquement refusée. Ceci inclut, sans s'y limiter :

- Un changement d'adresse de livraison ;
- Un changement du numéro de téléphone de contact ;
- Une demande de mise à disposition spécifique dans un point-relais ou une agence.

5.7.6 - COMPTES DOUBLONS

Il est strictement interdit de créer plusieurs comptes pour un même client sur la plateforme MyAfrety. Tout compte doublon détecté pourra être désactivé ou supprimé, après vérification par nos équipes.

En cas de double usage (client particulier et professionnel), l'utilisateur doit obligatoirement ouvrir deux comptes distincts sur les plateformes appropriées.

Cette séparation permet une gestion plus claire, une facturation adaptée et un accompagnement ciblé selon le type d'usage.

Par ailleurs, tout compte resté inactif pendant plus d'un (1) an est susceptible d'être supprimé. Avant toute suppression, Afrety mettra en place des campagnes de réactivation (*via e-mail, SMS ou autre canal de contact*), qui tiendront lieu de préavis.

En l'absence de réponse dans le délai imparti, le compte sera supprimé de manière définitive.

Toutefois, le client pourra à tout moment créer un nouveau compte sur la plateforme afin de passer de nouvelles commandes, sans restriction.

5.7.7. RESPONSABILITÉ

Le titulaire du compte est entièrement responsable de la confidentialité de ses identifiants et de toute action effectuée via son compte. Afrety ne saurait être tenue responsable en cas de mauvaise utilisation ou de communication volontaire d'informations confidentielles à un tiers.

5.8 - TARIFS ET RÈGLEMENT :

Les tarifs des produits et services sont affichés de manière permanente sur le simulateur de l'application web **MyAfrety**. Ces tarifs sont réputés valides, sauf en cas **d'erreur manifeste** (ci-après désignée "Erreur Manifeste") telle qu'une

promotion expirée ou une erreur matérielle de saisie de chiffre. En cas d'erreur manifeste décelée, AFRETY informera le Client avant ou après la validation du paiement. AFRETY n'est en aucun cas tenue de facturer ou d'exécuter l'expédition à un tarif erroné, dégressif ou non conventionnel. Les tarifs publiés sont **non négociables**.

Les tarifs appliqués sont ceux en vigueur au moment de la validation de la commande, conformément à l'Article 4 des CGU.

Les prix communiqués sur le site internet et l'application web incluent : les frais d'expédition, une partie de frais de dédommagement (excluant toute assurance additionnelle), et les frais de livraison à Dakar. Sont expressément **exclus** des prix communiqués : les frais de livraison dans les régions, et les formalités douanières.

Les prix peuvent faire l'objet de modifications à tout moment par AFRETY, avec un préavis d'un mois. Cependant, aucune modification de prix n'aura d'effet rétroactif sur une commande dûment passée et enregistrée avant la mise à jour de la politique tarifaire. AFRETY s'engage à communiquer avec un préavis suffisant d'un mois toute modification tarifaire afin de prévenir le Client.

Le règlement intégral de la commande doit impérativement être effectué avant la livraison du ou des article(s).

Le Client peut effectuer le règlement de sa commande ou de sa facture par les moyens suivants :

- Carte bancaire (directement sur la plateforme MyAfrety) ;
- Mobile money (Wave, Orange Money).

Pour les Clients Professionnels réglant des factures d'un montant supérieur à un million (1 000 000) de Francs CFA, en sus des moyens précités, le règlement peut être effectué par dépôt de fonds ou par virement bancaire sur le compte d'AFRETY. Dans l'éventualité d'un paiement par dépôt ou virement bancaire, la livraison du colis ne pourra être déclenchée qu'après la confirmation du crédit effectif des fonds sur le compte bancaire de la Société.

En validant le paiement via le bouton "Payer" sur l'application web MyAfrety, le Client confirme être le titulaire légal et légitime de la carte bancaire, du compte Wave ou du compte Orange Money utilisé. De même, en effectuant un dépôt ou un virement sur le compte bancaire de la Société, le Client affirme être le détenteur légitime du compte émetteur du paiement.

Dès lors que le service commandé (expédition, livraison, etc.) est dûment délivré ou exécuté, aucun remboursement ne sera effectué.

Les colis excédant les dimensions ou poids standards feront l'objet d'une tarification spécifique au poids volumétrique, conformément aux usages du transport international.

Formalités douanières :

Seuil d'Applicabilité des Formalités Douanières

Les formalités douanières s'appliquent de plein droit à toute commande dont la valeur unitaire de l'article est supérieure ou égale à cinq cent mille (500 000) Francs CFA.

Plafonnement des Coûts Annexes

Il est impératif que la somme des frais d'expédition et des coûts afférents aux formalités douanières n'excède pas quinze pour cent (15%) de la valeur totale de la commande (article(s) inclus). Si ce plafond est dépassé, les coûts douaniers devront être révisés ou ajustés afin de respecter ladite limite.

Taux Uniforme des Formalités Douanières

Les formalités douanières sont désormais applicables à toute catégorie d'article, sans distinction de nature ou de classification, et sont établies à un taux forfaitaire de huit et demi pour cent (8,5%) de la valeur de l'article concerné.

5.9 - RETOURS DE COLIS À L'EXPÉDITEUR

Pour l'instant, Afrety ne dispose pas d'une politique de retours de colis en France, aux USA ou en Chine étant donné que les lignes retours dans les pays desservis ne sont pas disponibles.

5.10 - LIENS SUR NOS SITE INTERNET - PLATEFORME MYAFRETY

Les liens externes à Afrety communiqués sur notre site sont juste à titre informatifs. Nous déclinons toute responsabilité en cas de nuisance ou de dommage causé par la navigation ou l'achat sur ces sites.

5.11 - COMMUNICATION PAR ÉCRIT

Pour des questions de traçabilité et de transparence, nous sommes tenus de communiquer certaines informations uniquement par le canal des mails. En utilisant le site d'Afrety, vous acceptez que les communications principales

s'effectuent par écrit. À des fins contractuelles, vous acceptez les communications par voie électronique pour toute annonce, information, promotion, notification et autres messages importants.

Le client a le droit de se rétracter en demandant le retrait immédiat de la liste de nos communications. Dans ce cas, nous exécuterons le retrait de la liste de nos communications et nous ne serons pas tenus responsables d'informations importantes communiquées dont le client ne serait pas au courant.

5.11 - NOTIFICATIONS

AFRETY a le devoir de notifier le client concernant tout mouvement effectué sur son compte (mise à jour des expéditions, validation des commandes sans carte bancaire, etc.), des informations importantes ayant un impact ou une incidence sur l'expérience utilisateur (tarifs, délais, incidents, nouveautés, etc).

Le client a également le droit de se rétracter, mais il ne sera pas possible d'arrêter les notifications liées à l'utilisation de notre application web MyAfrety, à moins de supprimer son compte. Seules les notifications publicitaires, ou liées aux notes d'information peuvent être désactivées.

5.12 - FORCE MAJEURE

Nous définissons la force majeure comme un événement imprévisible et irrésistible qui empêche AFRETY d'exécuter ses obligations contractuelles et entraîne des dégâts matériels ou immatériels colossaux. La force majeure doit être extérieure, indépendante de la volonté d'Afrety, de ses partenaires, et incontrôlable.

En cas de force majeure — tels que chavirement de navire, crash d'avion, tsunami, séisme, destruction des colis lié à une guerre, ou tout autre événement imprévisible et irrésistible échappant au contrôle d'Afrety — la responsabilité d'Afrety ne saurait être engagée. Dans ces situations exceptionnelles, aucun remboursement des colis ne pourra être exigé.

La force majeure se distingue de la perte ou du retard de livraison des colis qui reste sous le contrôle des compagnies aériennes/maritimes, en quantité raisonnable et pour laquelle un recours peut être effectué.

VI. DROITS ET OBLIGATIONS DU CLIENT :

6.1 - OBLIGATIONS DES CLIENTS

Le Client est tenu de remettre à AFRETY des marchandises ou des colis qui sont correctement identifiés et étiquetés. Le Client garantit également que l'emballage et l'arrimage desdites marchandises sont appropriés à leur nature et aux conditions de transport.

Lors de l'enlèvement, du dépôt ou de la livraison des marchandises, le Client fait une déclaration précise du contenu de son ou ses colis sur MyAfrety.

Il garantit la conformité des marchandises et véhicules aux lois et réglementations terrestres et maritimes en vigueur, le véhicule devant notamment être pourvu des systèmes, emplacements et points d'ancrage pour assujettissement approprié à la traversée maritime.

Le Client est tenu :

- de présenter les marchandises et véhicules accompagnés des documents utiles au transport avant la date de départ prévu des marchandises ;
- de produire la facture de tous les colis, objets ou produits de forte valeur, neufs ou d'occasion ;
- de déclarer avec exactitude la nature, l'état et la quantité des marchandises et de fournir tous les renseignements et documents nécessaires à l'accomplissement des formalités sanitaires, de douane, d'immigration ou autres imposées par l'administration des Etats concernés, – de se soumettre si nécessaire préalablement à l'embarquement, à une fouille de ses véhicules ou à tout contrôle rendu nécessaire par la réglementation en vigueur notamment en matière de sécurité et de lutte contre le terrorisme et il s'engage à répondre à toute question qui lui sera posée.

À défaut, le Transporteur sera en droit de refuser l'embarquement des véhicules, des marchandises et des colis sans qu'aucune faute ne puisse lui être reprochée. Le prix de la traversée sera alors remboursé, sans aucune autre obligation à l'égard du Client. Le Client atteste de l'exactitude des informations inscrites sur les documents fournis.

6.2 - LIVRAISON DE LA MARCHANDISE

Le Client s'engage à procéder ou à faire procéder à l'enlèvement des marchandises et/ou véhicules dès information du Client de leur disponibilité au bureau de Destination. Le Client est tenu de procéder au retrait de la

marchandise dans un délai maximal de [90] jours à compter de la date de mise à disposition où des frais d'entreposage de 500 FCFA par jour seront facturés.

Passé ce délai, les colis seront détruits ou déstockés par nos propres moyens. A défaut de retrait, Afrety est déchargée de toute responsabilité en cas de détérioration ou de perte de marchandise.

En cas de panne du véhicule, il sera livré aux frais et risques du Client. Le Client sera redevable de l'ensemble des frais d'enlèvement, de stationnement ou autres, éventuellement engagés par Afrety.

6.3 - DÉDOMMAGEMENT

Le Client s'engage à accepter la politique de dédommagement d'Afrety, qui comprend un montant variable contenu directement dans le tarif qui garantit le dédommagement des colis d'une valeur inférieure ou égale à 400 000F.

Pour tout article d'une valeur supérieure à 400 000F, le Client s'engage à souscrire une autre assurance (non cumulable), avec une maison d'assurance pour la couverture du risque à 100%.

En cas d'absence de déclaration de valeur de l'article transporté, le montant maximum remboursé sera de à hauteur de 100 000F.

6.4 - LIVRAISON DES COMMANDES

6.4.1 – DÉPÔT DES COLIS EN ENTREPÔT (FRANCE)

Le client peut déposer un colis à notre entrepôt en France selon les conditions suivantes :

- Période : du lundi au vendredi ;
- Horaires : de 09h00 à 15h00 ;
- Sans rendez-vous.

Aucun dépôt de colis n'est possible les samedis, dimanches, jours fériés ou en dehors des horaires indiqués, conformément au calendrier de travail communiqué.

Lors de son arrivée, le client doit remplir le formulaire de liste de colisage mis à disposition, qui comprend :

- Les informations du client et du destinataire (code client, nom, téléphone et adresse de destination) ;
- Le mode d'expédition souhaité ;
- Le nombre de colis déposés ;
- La nature des colis déposés (obligatoire).
- Une copie de la pièce d'identité du client doit être jointe à cette liste de colisage.

Le magasinier chargé de réceptionner les colis est autorisé à refuser tout colis ne respectant pas les normes de transport (colis interdits, dangereux, fragiles, endommagés, etc.).

Important : Pour le moment, le dépôt de colis est uniquement disponible en France. Il n'est pas encore possible de déposer un colis dans notre entrepôt situé aux États-Unis.

Le rôle du magasinier se limite à la réception des colis. Il n'est donc pas responsable des informations fournies et le client ne doit pas s'adresser à lui pour une quelconque demande. Pour toute question ou réclamation, le client doit s'adresser directement au service client.

Par mesure de sécurité, le client ne peut pas rester dans l'entrepôt plus longtemps que nécessaire, cette zone étant dangereuse et nécessitant un équipement adapté. Après avoir déposé son colis, il doit immédiatement quitter les lieux.

6.4.2 - LIVRAISON DE COLIS PAR LE SITE MARCHAND

Le client qui effectue sa commande à l'aide de sa carte bancaire est tenu de téléverser sa confirmation de commande ou facture sur la plateforme MyAfrety dès que son colis est réceptionné à notre entrepôt. Il pourra le faire via le bouton "Déclaration de contenu" sur la plateforme MyAfrety.

Le client est tenu de s'assurer que la livraison de son colis aura lieu pendant nos horaires d'ouverture, que son contenu et ses dimensions sont acceptés par AFRETY. AFRETY ne saurait être tenu responsable d'une perte d'un colis livré en boîtes aux lettres, d'un statut "livré" à nos horaires de fermeture ou dont la preuve de livraison est manquante.

En raison des contraintes logistiques rencontrées lors de la réception des marchandises (telles que le volume élevé des livraisons et le temps limité accordé par le livreur pour l'inspection), Afrety considère qu'une preuve de

livraison basée uniquement sur une signature et un cachet n'est pas toujours suffisante pour confirmer la réception effective et complète de tous les colis.

Afrety se réserve le droit de procéder à la vérification finale de l'exhaustivité des colis reçus, même après l'obtention d'une preuve de livraison initiale.

La seule preuve de livraison valide est un colis marqué comme "réceptionné" sur notre plateforme MyAfrety.

Le client est responsable de la passation de la commande à la livraison à notre entrepôt. Cela comprend son suivi jusqu'à la livraison à notre entrepôt. AFRETY n'interviendra pas dans cet intervalle et ne prendra la responsabilité d'aucun colis non réceptionné physiquement et informatiquement par nos équipes.

Une fois le colis réceptionné dans notre entrepôt, le client reçoit un e-mail de confirmation dans un délai de 24 à 48 heures après la livraison. Le suivi est également disponible instantanément ou sous 24H sur la plateforme MyAfrety. Dès l'expédition de la commande, les frais de transport deviennent exigibles.

Le client reconnaît que le suivi n'est pas garanti en temps réel. Afrety s'engage à une mise à jour des informations de statut dans un délai de rigueur de 24 à 48 heures ouvrées après chaque étape logistique majeure (réception en entrepôt, embarquement, arrivée à destination).

Si le client souhaite un envoi groupé, il doit en faire la demande dès la première commande, directement depuis la plateforme MyAfrety, en accédant à l'expédition concernée via le bouton "Actions > Regroupement de colis".

Les colis sont conservés gratuitement pendant 30 jours en entrepôt. Passé ce délai, ils seront automatiquement expédiés ou des frais de stockage seront appliqués.

Le client est également responsable de demander la clôture du regroupement une fois tous ses colis reçus. Cette démarche s'effectue également sur la plateforme MyAfrety.

6.4.3 - LIVRAISON DE COLIS SANS CODE-BARRES

Un **colis** admis en livraison se définit comme un carton contenant des articles, identifié par une étiquette intégrant un **code-barres unique**. Ce dispositif est

destiné à assurer l'identification précise du colis et à permettre son **suivi en temps réel** (tracking) tout au long de son acheminement logistique, via le système de suivi en ligne mis à disposition par le transporteur ou le site marchand.

La plupart du temps, lors d'une commande passée sur un site e-commerce ou lors d'une livraison effectuée par un fournisseur, chaque colis est muni de son propre code-barres.

Cependant, certains colis peuvent arriver à notre entrepôt sans code-barres ni identification claire, ce qui complique leur confirmation de réception car l'identification ne peut pas se faire automatiquement.

C'est notamment le cas pour certaines livraisons IKEA, les livraisons par camion avec bon de livraison, les meubles, l'électroménager, etc.

Pour ce type d'envoi, notre équipe attribue un code-barres unique à chaque colis, effectue un pointage précis avec le bon de livraison (lorsqu'il est disponible), puis met à jour la plateforme MyAfreyt pour assurer un suivi optimal.

Ce traitement manuel supplémentaire engendre désormais une facturation directement intégrée dans le tarif.

6.4.4 - LIVRAISON DE COLIS VOLUMINEUX (HORS-GABARIT)

6.4.4.1 - Définition d'un colis volumineux :

Un colis désigné volumineux ou hors-gabarit déclenche une surtaxe s'il présente l'une des caractéristiques dimensionnelles suivantes :

- **Dépassement d'une ou plusieurs cotes maximales :**

- Hauteur (H) : 75 cm
- Largeur (L) : 47 cm
- Longueur (l) : 29 cm

OU

- **Dépassement de la somme des dimension : $(H + L + l) > 151$ cm**

On peut également considérer un colis comme étant volumineux lorsqu'il n'est pas habilité à être transporté sur palette.

6.4.4.2 - Facturation applicable :

Lorsque les dimensions d'un colis dépassent les standards du transport aérien, une facturation complémentaire basée sur le poids volumétrique s'applique. Cette surtaxe est calculée uniquement sur la **différence (l'excédent)** entre le poids volumétrique et le poids réel du colis :

- **Aérien Standard (France vers Sénégal) : 2 000 F CFA** par kg d'excédent volumétrique;
- **Aérien Standard (USA vers Sénégal) : 3 000 F CFA** par kg d'excédent volumétrique;

NB: Les colis à fort volume sont plus adaptés au transport par voie maritime. Ils ne sont pas éligibles aux services d'envoi express par avion.

Lorsque le client envisage d'envoyer un colis volumineux par voie aérienne, il est recommandé de se rapprocher de son gestionnaire de compte ou du service client en transmettant toutes les informations (poids, dimensions, valeur, nature) par mail sur contact@afrety.com pour l'obtention d'un devis spécifique.

Le simulateur de tarifs en ligne ne prend pas en compte ce type d'expéditions.

6.5 - ACHATS SANS CARTE BANCAIRE

Lors de la demande de validation de commande du client qui ne dispose pas d'une carte bancaire auprès d'Afrety, un devis est émis sur la plateforme MyAfrety pour le client avec une estimation du montant de l'achat.

Le client est tenu de :

- Renseigner correctement les détails des articles composant le devis et les pièces jointes (couleur, taille, délai de livraison, etc.);
- Valider la demande d'achat en ligne en payant sur l'application MyAfrety par Wave ou Orange Money ;
- Régler la totalité du montant de la demande d'achat pour que la commande soit validée ;
- Vérifier les articles commandés après la validation de la commande.

Toute commande confirmée vaut acceptation des présentes conditions générales de vente, que le client reconnaît avoir lues et comprises.

Toute commande est passée moyennant des frais de passation de commande de 7,5% avec un minimum facturable de 5 000F CFA.

La commande est généralement passée dans un délai de 24 heures à 1 semaine après validation. Pendant ce délai, aucune modification ne pourra être prise en compte si la commande a déjà été transmise au fournisseur.

En cas de rupture de stock ou d'indisponibilité d'un ou plusieurs articles, Afrety se réserve le droit d'en informer le client et de compléter la commande en fonction des informations disponibles.

Si un complément de commande génère un surplus, le client devra s'acquitter du montant correspondant avant que cette commande ne soit validée.

Une confirmation de commande est automatiquement transmise au client une fois la commande validée par le service achat.

Le client est seul responsable du choix du vendeur et doit s'assurer de sa fiabilité. Afrety se réserve le droit de refuser de passer commande sur un site jugé non fiable ou risqué. Dans ce cas, le client en est informé à l'avance et peut proposer un site alternatif.

Afrety intervient uniquement pour passer la commande et transmettre les informations de livraison.

La responsabilité d'Afrety n'est pas engagée concernant les litiges sur les sites non vérifiés avec des conditions ci-dessous :

- La non-livraison du colis ;
- La réception d'un produit non-conforme ;
- Le non-remboursement suite à une demande ;
- La cessation d'activité du vendeur ;
- Le délai de livraison du vendeur.

Afrety propose une assistance pour la résolution à l'amiable des litiges avec les vendeurs, mais ne peut être tenu responsable en cas de non-livraison liée à la mauvaise foi du vendeur.

En cas de retour de l'article vers le vendeur, Afrety ne pourra malheureusement pas effectuer le retour, car la ligne retour n'est pas encore disponible.

6.6 - LIVRAISONS À DOMICILE / RÉCUPÉRATIONS EN POINT-RELAIS

6.6.1 - MODALITÉS DE LIVRAISON

Pour toute livraison à domicile, le Client s'engage à prendre les précautions nécessaires afin d'assurer la bonne exécution de la prestation.

À ce titre, il doit :

- Se rendre disponible pour la réception du colis à l'horaire convenu ou dans la plage horaire communiquée ;
- Être joignable sur le numéro de téléphone renseigné sur MyAfrety afin de faciliter le contact avec le livreur ;
- **Vérifier immédiatement la conformité, l'intégrité et l'état général du ou des colis** avant d'apposer sa signature sur le bon de livraison. Toute anomalie (*colis endommagé, manquant, ouvert*) doit être expressément mentionnée sur le bon avant signature ;
- Toute demande de **changement d'adresse de livraison** doit être soumise suffisamment tôt, lorsque le statut du colis est "*en transit*" ou au plus tard en "*dédouanement terminé*", pour que celle-ci puisse être prise en charge par les équipes logistiques.

6.6.2 - RETRAIT DE COLIS EN POINT-RELAIS

Pour les récupérations de colis dans les points-relais gérés par des prestataires externes (tels que Dakar Dem Dikk ou autres partenaires), le **règlement intégral de la facture** est obligatoire avant le dépôt du colis dans ledit point-relais par nos équipes logistiques.

Le Client dispose d'un délai de **cinq (5) jours calendaires** à compter de la notification de mise à disposition en point-relais pour retirer son colis. Le dépassement de ce délai peut entraîner la perte du colis ou son retour à Afrety par le partenaire.

6.6.3 - RETRAIT DE COLIS EN AGENCE AFRETY

Le Client qui souhaite retirer son colis directement dans l'une des agences Afrety doit en faire la **demande expresse** via la plateforme **MyAfrety**. Cette demande doit être effectuée soit lorsque le statut du colis est indiqué comme "*en transit*", soit lors d'une demande de reprogrammation de livraison suite à un échec de livraison à domicile.

Pour le retrait en agence :

- Le règlement du montant dû pourra être effectué en agence par carte bancaire ou via un moyen de paiement mobile (*Mobile Money*) ;
- Le Client doit obligatoirement être muni de sa **pièce d'identité officielle en cours de validité** ;

- Si le colis est récupéré par un tiers, ce dernier devra impérativement présenter sa propre pièce d'identité ainsi que le **numéro de suivi (tracking)** du colis concerné.

VII. Tarifs et paiement

Les tarifs applicables sont ceux en vigueur sur le site web Afrety à la date de commande en ligne.

Modalités de paiement : Carte Bancaire, Mobile Money (Wave, Orange Money).

VIII. Interdictions et réglementation

Il est interdit d'expédier des produits sensibles, dangereux ou soumis à restrictions sans demander un devis (explosifs, alcool, cosmétiques, batteries au lithium, contrefaçons, etc.).

Dans le détail :

Les catégories de produits ci-après font l'objet d'une restriction de quantité pour le transport en raison de leur nature volumineuse ou dangereuse pour les avions/navires et nécessitent toujours un devis et la validation d'Afrety avant expédition :

1. **Produits électroniques** : téléphones portables, tablettes, ordinateurs, cigarettes électroniques, produits contenant des batteries au lithium, articles de surveillance comme les drones, etc.
2. **Produits de beauté** : tous les produits liés à la beauté, les produits para-pharmaceutiques comme les gels de douche, les dentifrices, shampooings, les médicaments sous ordonnance, etc.
3. **Produits alimentaires** : snacks, boissons, conserves alimentaires, café, produits liquides (laits, jus, assouplissants textiles, etc), les compléments alimentaires (en comprimés, gummies ou en poudre).
4. **Les machines volumineuses** : toutes les machines hors-gabarit qui ne peuvent pas être contenues sur une palette standard EUR (dimensions 120 X 80 X 14,5 cm) doivent faire l'objet d'un devis avant expédition. Il peut s'agir de machines informatiques ou industrielles.

NB : Cette liste n'est pas exhaustive.

Les catégories de produits ci-après font l'objet d'une interdiction ferme et définitive pour le transport aérien comme maritime en passant par Afrety :

1. **Les produits de beauté** : ce sont les produits éclaircissants, contenant plus de 2% d'hydroquinone. Les médicaments sur ordonnance achetés à but commercial en quantité, les métaux précieux et objets de valeur (lingots d'or, bijoux en or véritable ou massif, les pierres précieuses, etc.). Ces produits nécessitent préalablement un justificatif de demandé au Ministère des finances.
2. **Les produits fragiles** : en raison du risque de détérioration élevé et des moyens actuels de transport, nous n'acceptons pas le transport de téléviseurs neufs ou d'occasion, tout écran fragile et non protégé suffisamment, le transport des miroirs, la vaisselle en porcelaine, en verre, les verres et les bouteilles en verre.
3. **Les produits vivants ou morts** : le transport de plantes vivantes, d'animaux de compagnie vivants ou morts, de personnes physiques vivantes ou mortes ;
4. **Les produits chimiques** tels que l'amiante, les pesticides, les peintures et solvants, l'ammoniaque, les acides forts, les hydrocarbures, le chlore, etc ;
5. **Les drogues et stupéfiants** : cannabis, CBD, cocaïne, héroïne, méthamphétamine, ecstasy, et toute drogue en plante, en poudre, liquide, etc.
6. **Les produits explosifs** : la dynamite, le TNT, la poudre à canon, les feux d'artifice non autorisés, les bombes, ainsi que les fusils et balles factices ou réelles, etc.
7. **Les talismans et gris-gris** sont interdits pour le transport en raison de leur nature spirituelle et des risques potentiels liés à leur manipulation, qui peuvent varier selon les croyances culturelles et les réglementations locales.

En cas d'identification de ce type de produit, Afrety peut refuser, bloquer, retourner ou détruire tout colis non conforme (frais de 15 € à 70 € selon cas). Afrety peut également saisir les juridictions compétentes afin de signaler l'import ou l'export de ce type de marchandise.

Chaque client a l'obligation de déclarer le contenu de chaque colis directement sur la plateforme MyAfrety en effectuant une capture de la confirmation de commande ou en mettant en pièce jointe la facture. La confirmation doit contenir : l'adresse exacte à laquelle le colis a été envoyé, le montant de la commande, le détail des articles commandés.

En cas d'identification d'un produit dangereux, restreint ou interdit, Afrety se réserve le droit de demander l'annulation de la commande, de bloquer le colis à l'arrivée, ou d'appliquer des frais supplémentaires selon le cas.

Les normes IMDG (International Maritime Dangerous Goods), douanières et nationales sont applicables, le client en assume la responsabilité.

VIII. Délais, stockage et pénalités

La confirmation de réception et le traitement des colis seront effectués dans un délai minimal de **vingt-quatre (24) heures ouvrées** suivant leur arrivée physique dans l'entrepôt.

Une fois arrivés dans le pays de destination, les colis sont mis à disposition du Client pour un retrait initial de sept (7) jours calendaires. Les colis seront mis en livraison, mis à disposition ou envoyés en point-relais selon la demande du client.

Au-delà de cette période de sept (7) jours, le colis sera stocké pour une durée maximale de **quatre-vingt-dix (90) jours calendaires**. Ce stockage additionnel entraînera la facturation de **frais d'entreposage** d'un montant de **cinq cents (500) francs CFA par jour**.

Les délais de transport communiqués sont donnés à titre purement **indicatif** et ne constituent en aucun cas un engagement ferme sur la date de livraison :

- **Transport maritime** : Le délai estimé est de trente (30) à quarante-cinq (45) jours ouvrés après chargement, avec des départs réguliers (plusieurs par mois).
- **Transport aérien** : Le délai varie selon l'offre sélectionnée par le Client (Express ou Standard).

X. Réclamations, responsabilité et assurance

- **Déclaration d'avarie/perte** : Dans les 24H après la livraison, par mail à contact@afrety.com ou via la plateforme MyAfrety. La déclaration d'avarie ou de perte doit être accompagnée par une photo/vidéo, de la confirmation de commande et de la preuve que le colis a été endommagé par Afrety.
- **Limitation de responsabilité** : Conforme aux conventions de La Haye-Visby, sauf assurance complémentaire.
- **Cas exclus** : emballage inadapté, fausse déclaration, événements indépendants d'Afrety (cas de force majeure).

10.1 - Politiques de dédommagement, d'assurance et de retours

10.1.1 - DÉFINITION DE LA RESPONSABILITÉ D'AFRETY

La responsabilité d'Afrety commence lorsqu'Afrety confirme la réception du colis en entrepôt via la notification sur la plateforme MyAfrety jusqu'à ce qu'il soit remis au client lors de la livraison. La responsabilité d'Afrety n'est plus engagée lorsque le client récupère son colis ou est livré.

En ce qui concerne le dédommagement, la responsabilité d'Afrety n'est engagée que lorsqu'il a été prouvé que les colis ont été endommagés ou perdus en notre possession.

Les colis acceptés sont des colis en bon état.

Pour les colis extrêmement endommagés à la livraison, ils sont automatiquement refusés. La photo doit être envoyée au client par mail pour justifier le refus et le renvoyer vers son fournisseur.

10.1.2 - POLITIQUE DE DÉDOMMAGEMENT DES COLIS PERDUS

Un colis perdu est défini comme étant un colis **qui a été réceptionné à notre entrepôt et sur MyAfrety**, mais qui n'est pas retrouvé pour la livraison dans le pays de destination.

Avant de déclarer la perte du colis, il va être considéré en **perte de traçabilité (PT)**. Quand le colis est en perte de traçabilité, il faut suivre la démarche suivante :

- Le colis en perte de traçabilité, qu'il soit aérien standard, express comme maritime, fait l'objet d'enquête sous un maximum de 45 jours. Passé les 45 jours, le colis est considéré comme perdu et automatiquement remboursé *selon nos politiques de dédommagement* ;
- Si le colis est retrouvé avant les 45 jours, un geste commercial pour retard est appliqué en % selon le nombre de jours de retard.
(Ex: Le colis est retrouvé après 20 jours, nous appliquons 20% de réduction sur les frais d'expédition).

10.1.3 - CAS D'EXCLUSION DES DÉDOMMAGEMENTS

Les colis qui ne font pas l'objet d'un dédommagement sont les suivants :

- **Les colis interdits** : tous les colis qui font l'objet d'une interdiction concernant le transport ne sont pas dédommagés ;
- Les colis transportés dont l'emballage est **légèrement endommagé**, sans impact sur le contenu ;
- **Les colis livrés** aux clients et qui se sont endommagés 24H après la livraison en leur possession ;
- **Les colis refusés** à la réception car ils étaient irrecevables. Le client doit contacter son expéditeur et demander un remboursement auprès de ce dernier ou le renvoi du colis à notre entrepôt ;
- **Les colis qui ont fait l'objet d'une fausse déclaration** : pour les colis dont la déclaration de contenu a été faite sur base d'une fausse facture, fausse capture d'écran, capture d'écran de produits erronés ou différents, nous ne procédons pas au dédommagement.

10.1.4 - CAS EXCEPTIONNELS

Les cas de force majeure comme les crash d'avion, les chavirements de navire, les conteneurs qui se renversent, dûes à des événements externes et incontrôlables.

Les cas de pertes entières ou partielles de frets par les compagnies aériennes ou maritimes.

Le remboursement dans ce genre de cas va dépendre des contrats noués avec les maisons d'assurance.

10.2 - Politique d'assurance AfretyCare

10.2.1 - DÉFINITION DE L'ASSURANCE AFRETYCARE

L'offre **AfretyCare** constitue un service d'assurance destiné exclusivement aux **colis à forte valeur**. Elle implique la souscription, par le Client et à ses frais, d'une police d'assurance spécifique auprès d'un assureur tiers (par exemple, Axa, Wafa Assurances, etc.), et ce, indépendamment du mode d'expédition sélectionné.

Est considéré comme colis de haute valeur, tout envoi composé d'un article unique ou d'un ensemble d'articles dont la valeur cumulée est égale ou supérieure à **quatre cent mille (400 000) Francs CFA**.

L'assurance **AfretyCare** n'est souscrite que sur **demande expresse du Client** et ne se substitue pas au mécanisme de dédommagement classique, lequel est inclus d'office dans le tarif de base du service.

10.2.1 - MODALITÉS DE SOUSCRIPTION

Pour souscrire à cette assurance, il faut effectuer la demande au niveau de notre équipe support ou auprès de son gestionnaire de compte par mail (contact@afrety.com) en précisant :

- La nature du colis et de ses composantes ;
- La liste de colisage ;
- La valeur du colis.

Nous nous chargerons ensuite d'engager la demande auprès de la maison d'assurance, de communiquer le montant à régler et de retourner les documents d'assurance au Client.

XI. Suspension et résiliation

Afrety peut **suspendre** ou **résilier** le contrat de prestation de service en cas de non-paiement, insolvabilité, non-conformité, fraude constatée ou comportement inacceptable du client.

La fin de la relation commerciale est précédée d'une communication par mail au client. En cas de récidive, le compte du client est immédiatement clôturé.

Afrety se réserve le droit de fermer à nouveau le compte du client sans préavis s'il l'a rouvert ou passe par un autre compte pour profiter du service.

Avenant :

Article XI – Suspension et résiliation du compte client

XI.1 Suspension du compte client

Afrety peut suspendre temporairement l'accès aux services lorsqu'une vérification est nécessaire ou lorsqu'un manquement est susceptible d'être régularisé.

La suspension peut notamment intervenir dans les cas suivants :

- retard de paiement ou facture impayée ;
- suspicion de fraude nécessitant des vérifications ;
- incohérences sur l'identité du client ou les informations du compte ;
- absence des documents demandés ;
- litige en cours nécessitant une investigation ;
- comportement irrespectueux ou inapproprié envers les collaborateurs d'Afrety ;
- tentative de contournement des procédures internes ;
- activité inhabituelle pouvant présenter un risque pour Afrety ou pour ses partenaires.

Pendant la suspension :

- aucune nouvelle commande ne peut être validée ;
- les commandes déjà engagées peuvent être mises en attente ;
- Afrety peut demander tout document ou information utile avant la réactivation du compte.

La suspension est levée lorsque les éléments ayant motivé cette décision sont régularisés ou lorsque les vérifications sont terminées.

XI.2 Résiliation du compte client

Afrety peut mettre définitivement fin à la relation commerciale lorsque la confiance est rompue ou lorsque le comportement du client ne permet plus la poursuite normale des prestations.

La résiliation peut notamment être prononcée dans les cas suivants :

- fraude ou tentative de fraude ;
- fourniture de faux documents ou d'informations volontairement erronées ;
- usurpation d'identité ;
- ouverture de litiges mensongers ou abusifs ;
- non-paiement répété malgré relances ;
- insultes, menaces, harcèlement, violences verbales ou physiques envers les équipes d'Afrety ;
- utilisation du service à des fins illicites ;
- récidive après une suspension ;
- non-respect grave ou répété des Conditions Générales de Vente ;
- atteinte aux intérêts ou à la réputation d'Afrety.

La décision de résiliation est notifiée au client par courrier électronique.

Le compte est immédiatement désactivé.

Aucune nouvelle commande ne pourra être acceptée.

XI.3 Réouverture d'un compte après résiliation

Toute création d'un nouveau compte par un client dont le compte a été définitivement clôturé, directement ou indirectement (nom différent, numéro de téléphone différent, adresse électronique différente ou recours à un tiers), pourra entraîner la fermeture immédiate de ce nouveau compte, sans préavis.

Afrety pourra refuser toute prestation liée à ce compte.

Les colis éventuellement réceptionnés ne créeront aucune obligation de traitement au profit du client.

XI.4 Colis réceptionnés après une résiliation

Lorsqu'un colis est réceptionné pour un client dont le compte a été définitivement clôturé :

- Afrety informe le client de cette réception ;

- le client doit organiser, à ses frais, le retour de son colis ou venir le récupérer ;
- le colis pourra être conservé pendant une durée maximale de trois (3) mois.

À l'expiration de ce délai, si aucune solution n'a été trouvée, Afrety pourra procéder, sans indemnité, à :

- la destruction du colis ;
- ou sa vente afin de couvrir les frais engagés.

Le client renonce à toute réclamation concernant le colis après l'expiration de ce délai.

XII. Données personnelles

Conformément au Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD), Afrety collecte et traite les données de ses clients. Ces derniers peuvent exercer leur droit d'accès, de rectification, d'effacement ou de portabilité via contact@afrety.com.

XIII. Propriété intellectuelle

Tous les contenus des sites d'Afrety et de la plateforme MyAfrety restent la propriété d'Afrety. Toute reproduction sans autorisation est interdite.

XV. Loi applicable

En cas de contradiction entre les présentes CGV et les Conditions Générales d'Utilisation (CGU), les dispositions des présentes CGV prévaudront pour tout ce qui concerne la prestation de transport et de service.

Les présentes Conditions Générales de Vente (CGV) sont soumises à la loi sénégalaise. En cas de litige, les tribunaux au Sénégal seront compétents.