

CONDITION GENERALES DE VENTES 2023

Article 1 : GENERALITES

La société WECOLIS, en tant qu'organisateur de transport et des activités ou prestations afférentes à l'envoi de marchandises, emballées, de toutes natures, de toutes provenances, pour toutes destinations, moyennant un prix librement convenu assurant une juste rémunération des services rendus, tant en régime intérieur qu'en régime international, intervient dans les domaines suivants :

- Commissionnaire de transport, transitaire, transporteur, entrepositaire, commissionnaire en douane, manutentionnaire, mandataire, etc.
- Intermédiation d'achat de marchandises à l'international
- Négoce et commerce de gros de produits alimentaires et non alimentaires
- Livraison de colis.

Pour ses activités au Gabon, Wecolis travaille en étroite collaboration avec l'entreprise MULTISERVICES INTERNATIONAL TRADE (MIT), qui est son représentant commercial et son bureau d'encaissement.

Ces termes et conditions générales de prestation (CGP) s'appliquent aux services de transport et de stockage proposés par les sociétés WECOLIS et MIT. Les CGP ont pour objet d'informer de manière transparente le consommateur sur les conditions et les modalités de transport, de stockage et de livraison des marchandises, ainsi que les responsabilités des parties en cas de perte ou de dommage des marchandises. Elles préservent le consommateur contre toutes pratiques discriminatoires ou abus dont il pourrait être l'objet. Enfin, les CGP ont également pour but d'informer le client sur ses obligations ainsi que les pénalités encourues en cas de non-respect de ces dernières.

Article 2 : CONDITIONS D'ACCÈS AUX PRESTATIONS

Comment passer une commande ?

Pour bénéficier des prestations de WECOLIS et ses sous-traitants, le client devra contacter le service client MIT ou WECOLIS afin d'obtenir CGP et faire une demande de devis pour la prestation concernée. Le service clients est accessible par téléphone, mail, Whatsapp, SMS, Facebook, Messenger. Le client peut également se rendre dans les locaux de WECOLIS en France ou son partenaire MIT à Libreville, pour s'informer sur les modalités de fonctionnement de ses prestations. Les informations de base sur l'activité et les prestations de WECOLIS et ses partenaires sont également disponibles sur la page Facebook : [wecolis.com](https://www.facebook.com/wecolis.com), la page Instagram : Wecolis et le site internet : www.wecolis.com.

Le client a le devoir de s'informer sur les conditions de fonctionnement des prestations de MIT et de WECOLIS.

Traitement des commandes

Le client devra suivre les étapes suivantes pour s'assurer de l'envoi de son colis.

1- Demandes de devis

MIT et WECOLIS disposent de 2 formulaires communs de demande de devis, accessibles via le lien disponible en message automatique WhatsApp :

> « Estimation flash », pour des colis dont la valeur marchande est inférieure à ou égale à 500 € (réponse automatique par mail)

: <https://airtable.com/shrgHPKvFgwMbccIm>

> « Demande de devis », pour tout type de colis, sauf envoi de conteneur, voiture, marchandises spéciales, êtres vivants (réponse par mail sous ≥48h) :

: <https://airtable.com/shrcQ0oRmttkAXHuV>.

Sur ces 2 liens, le client est invité à entrer les informations sur son colis : nature, poids, dimensions, valeur marchande.

Tout colis envoyé par le Client, même sans demande d'information ou de devis préalable, implique de plein droit, sans restriction ni réserve, son acceptation irrévocable des CGP.

2- Création d'un compte client

Chaque nouveau client devra remplir le formulaire de création d'une fiche client afin que ses colis puissent être enregistrés dès réception au dépôt Wecolis en France :

: <https://airtable.com/shrg2BNIFToI29uw>

En l'absence d'enregistrement préalable de sa fiche client, les colis du client seront considérés comme "colis non identifiés" et seront mis de côté, en attendant que le client contacte WECOLIS ou MIT et donne les preuves (facture, numéro de commande, numéro de suivi transporteur) que le colis lui appartient.

3- Envoi/réception du colis à l'entrepôt WECOLIS en France

3.1- Envoi du colis à l'adresse de livraison Wecolis en France

Pour la réception des colis commandés en ligne ou envoyés par voie postale, le client devra renseigner l'adresse de livraison de son colis en France comme suit :

- Envois par avion : Wecolis AER - Nom de l'expéditeur - Adresse Wecolis en France (voir flyers en annexes)
- Envois par bateau : Wecolis MAR - Nom de l'expéditeur - Adresse Wecolis en France (voir flyers en annexes)

Les mentions AER et MAR permettent au responsable du dépôt WECOLIS de classer les colis par mode de transport.

Les colis réceptionnés sont ensuite enregistrés et les clients reçoivent une notification par mail, avec le nombre de colis reçus, le poids, un lien vers la photo du colis (lien valable 48h) et un lien les invitant à renseigner la déclaration de colissage, s'ils n'attendent plus d'autres colis (4- Déclaration de colissage).

Les colis qui ne respecteront pas ce format risquent de ne pas être livrés par le transporteur en France ou, s'ils sont réceptionnés par les agents WECOLIS, ils seront considérés comme "colis non identifiés" et seront mis de côté. Ils ne seront pas envoyés, en attendant que le client contacte WECOLIS ou MIT et donne les preuves (facture, numéro de commande, numéro de suivi transporteur) que le colis lui appartient.

Les marchandises exclues sont :

- Les marchandises sous température dirigée ;
- Les denrées alimentaires périssables à température ambiante ;
- Les animaux, les êtres vivants/cendres,
- Les objets de valeur/monnaie/métaux, pierres et bijoux précieux,
- Tableaux, œuvres d'art et antiquités,
- Les marchandises radioactives, les gaz
- Les armes/matériels de guerre ou assimilés
- Les produits en vrac,
- Les prototypes, les moteurs ou machines non emballés.

D'une manière générale, toutes marchandises insuffisamment emballées ou non emballées, ou dont le transport serait soumis à une réglementation ou un transport particulier.

Autorisation Spéciale d'Importation (ASI)

Les produits alimentaires et alcools (AGASA), les médicaments (AMD) et les objets connectés (ARCEP) sont soumis à des autorisations d'importation délivrées par les Autorités compétentes pour l'importation d'un certain nombre de produits encadrés par un texte juridique. Ce document fait partie de la liasse documentaire nécessaire au dédouanement des colis qui entre sur le territoire gabonais.

Le client devra s'informer des modalités d'envoi de ses colis auprès de l'agence Wecolis ou MIT.

3.2- Dépôt du colis à l'entrepôt Wecolis

Le client qui réside au Gabon peut missionner un tiers pour déposer un colis pour son compte et/ou à son nom, au dépôt Wecolis en France, aux horaires d'ouverture du bureau Wecolis (accessible sur Facebook ou sur le site Internet : www.wecolis.com ou Google). Le colis devra porter la mention du nom de l'expéditeur, son numéro de téléphone et le mode de transport (AER ou MAR).

3.3- Demande d'enlèvement de colis

Le client peut solliciter les services de Wecolis pour l'enlèvement d'un colis en France ou dans d'autres pays en Europe. Wecolis peut effectuer la prestation directement ou par le biais d'un de ses sous-traitants.

Ainsi, le client devra faire une demande d'enlèvement de colis via le lien suivant : <https://airtable.com/shrY0PHTwbOYcXUBW>. Pour que la demande soit recevable, le client devra fournir les coordonnées du lieu d'enlèvement, la nature, la quantité, les dimensions et le poids des colis à enlever. Le formulaire donne la possibilité au client demandeur, de joindre des photos de ses colis.

Après étude de sa demande avec un transporteur, WECOLIS communique le prix de la prestation au client ou le met directement en relation avec ce dernier afin qu'ils conviennent de commun accord le montant de la prestation.

En cas d'acceptation du devis, le client communique les coordonnées du contact chez qui les colis seront enlevés (nom complet, adresse, numéro de téléphone).

L'expéditeur devra fournir une liste exacte des colis enlevés et prendre en photo les colis qu'il aura confiés au transporteur afin d'en garder une trace visuelle et écrite.

3.3.1- Modalités d'enlèvement des colis

a- Portage des colis

Les colis sont à disposer au transporteur au pied de l'immeuble ou à l'entrée du magasin. Le transporteur est responsable du chargement des colis dans son véhicule. Des frais de manutention seront appliqués en cas de portage des colis depuis l'intérieur de l'habitation ou du magasin, jusqu'au camion. De même, des frais seront appliqués en cas de non-respect des horaires fixés de commun accord entre le transporteur et l'expéditeur. Les situations de cas de force majeure et communication préalable (minimum 6h avant) de l'impossibilité d'honorer le rendez-vous par l'expéditeur feront l'objet d'un examen pour statuer sur la pénalité à retenir.

b- Emballage et sécurisation des colis

Il est à noter que l'emballage et la sécurisation des colis sont à la charge du client ou de son préposé. Les colis fragiles devront être soigneusement protégés et signalés au transporteur. Ils devront porter la mention « FRAGILE » en rouge. Dans le cas où les colis seront insuffisamment ou pas du tout emballés, des frais d'emballage et de sécurisation pourront être appliqués et

seront communiqués au client. En cas de refus de ces frais, les colis ne seront pas expédiés. Des frais de gestion seront appliqués au client. Wecolis donnera un délai maximum de 5 jours au client pour la récupération de sa marchandise. Au-delà, si les colis ne sont pas récupérés par le client, des frais de magasinage seront comptabilisés à partir du 6^e jour.

Tous les colis fragiles devront être signalés à Wecolis et devront faire l'objet d'une demande d'assurance par le client. Si aucune assurance n'est demandée par le client, ni Wecolis, ni MIT son partenaire, ne pourront être tenus responsables d'une quelconque avarie sur le colis.

c- Écart entre colis annoncé et colis enlevés

Lors de la demande d'enlèvement des colis, le client communique à Wecolis la quantité et le type de colis à enlever. Le prix qui est annoncé au client pour l'enlèvement de ses colis tient compte de ces informations préalables. En cas de rajout des colis par le client, de modification du lieu d'enlèvement ou d'une quelconque modification substantielle de l'objet initial de la prestation, le montant de la course sera actualisé en prenant en compte les nouvelles données.

d- Colis livrés en point relais

Wecolis permet aux clients, dans le cas où aucune livraison directe à son adresse n'est possible, de faire livrer leur colis en point relais. Une liste de points relais à proximité de son dépôt est mise à la disposition des clients sur demande.

Le client qui fait livrer son colis en point relais en informe Wecolis via le formulaire de demande d'enlèvement. Il doit également indiquer la date limite à laquelle son colis sera présent en point relais afin de permettre aux équipes Wecolis d'organiser sa récupération.

En dehors de ces derniers, les colis envoyés dans d'autres point relais ne seront pas récupérés ou seront facturés à un coût plus important.

En cas de dépôt par un transporteur du colis du client dans un point relais (si la livraison intervient en dehors des heures et jour d'ouverture du dépôt Wecolis), Wecolis procédera à la récupération du colis à condition que le client accepte de payer les frais y afférents.

3.4- Commande en ligne

Le client a la possibilité de commander en ligne et de faire livrer gratuitement son colis au dépôt Wecolis en Ile-de-France.

Une fois la commande en ligne effectuée, le client devra annoncer l'arrivée de son colis via un formulaire accessible sur Whatsapp: <https://airtable.com/shrzsHlphUwnbJzvo>.

Cela permet de faciliter le suivi de son envoi et d'anticiper sur la déclaration de colisage. Cette démarche permet le cas échéant à Wecolis de signaler la non réception d'un colis et d'en avertir le client. Cependant, le client reste responsable du suivi de son colis et a de ce fait le devoir de signaler à Wecolis tout retard ou anomalie survenu dans la livraison de son colis. Wecolis n'est pas responsable du colis tant qu'il n'est pas en sa possession.

4- Déclaration de colisage

La déclaration de colisage est la procédure par laquelle le client déclare auprès de Wecolis le contenu de son colis, sa valeur marchande, le destinataire et ses souhaits de livraison, de mode de paiement. La déclaration de valeur marchande faite par le client, permettra de calculer le montant de l'envoi.

Les colis réceptionnés par Wecolis sont inventoriés (enregistrés). Une notification par mail est envoyée au client (expéditeur et/ou destinataire) lui confirmant la réception de son colis et l'invitant à renseigner sa déclaration de colisage. Ce mail comprend les informations suivantes :

- Type d'envoi
- Numéro de suivi Wecolis
- Nombre de colis
- Poids de taxation
- Lien vers la déclaration de colisage de l'ensemble des colis reçus
- Lien vers photo du colis (extérieur du colis)
- Adresse mail conjointe de contact MIT et Wecolis
- Contacts Whatsapp de MIT et Wecolis

Seuls les colis dont le client aura dûment renseigné la déclaration de colisage seront envoyés.

Tous les colis réceptionnés à la date de clôture du fret sont expédiés, à condition que le client ait rempli sa déclaration de colisage. En l'absence d'une déclaration de colisage dûment renseignée par le client, Wecolis se réserve le droit d'expédier ou non son colis.

Une relance peut être envoyée au client par un agent Wecolis ou MIT. Le colis est envoyé après confirmation du client que la déclaration sera remplie dans un délai maximum de 12h. Dans ce cas, le colis est envoyé. Dans le cas contraire, le colis ne sera pas envoyé et des frais de magasinage lui seront appliqués.

Le client répond de toutes les conséquences d'un manquement à l'obligation d'information et de déclaration sur la nature très exacte et de la spécificité de la marchandise quand cette dernière requiert des dispositions particulières, eu égard notamment à sa valeur et/ou aux convoitises qu'elle est susceptible de susciter, de sa dangerosité ou de sa fragilité. Par ailleurs, le client s'engage expressément à ne pas remettre à Wecolis des marchandises illicites ou prohibées (par exemple des produits de contrefaçon, des stupéfiants, etc.). Le client supporte seul, sans recours contre Wecolis ou MIT, les conséquences, quelles qu'elles soient, résultant de déclarations ou documents erronés, incomplets, inapplicables, ou fournis tardivement, et ce y compris les informations nécessaires à la transmission de toute déclaration sommaire exigée par la réglementation douanière, notamment pour les transports de marchandises en provenance ou à destination de pays tiers.

5- Reconditionnement des colis

Le reconditionnement est une opération qui consiste à changer le carton d'emballage initial du colis, trop volumineux, par un emballage plus adapté. Cela permet de réduire le volume initial du colis et de ce fait le prix de la facture. Le reconditionnement est fait à l'initiative de WECOLIS, en fonction des caractéristiques du colis. Tous les colis ne peuvent pas être reconditionnés du fait de leur nature (dimensions incompressibles, fragilité, refus du client...). Cette prestation est sous la responsabilité de Wecolis et sera facturée au client.

Le coût du reconditionnement correspond à ¼ de la différence entre le poids taxable initial du colis et le poids taxable final. Il est de 1/5 quand la différence excède 5 kg.

6-Délai de traitement des commandes et d'acheminement

Les commandes sont traitées progressivement, en fonction de l'arrivée des colis au dépôt.

Pour le fret aérien, la clôture du fret (enregistrement des colis pour un fret) s'effectue 4 jours avant le départ du vol. Pour le fret maritime, la clôture intervient 4 jours avant le chargement du conteneur.

Les délais d'acheminement des colis sont donnés à titre indicatifs en fonction des informations des compagnies aériennes et maritimes et ne sont pas garantis.

Expéditions entre la France et le Gabon :

- Pour le transport aérien en mode groupage, un délai minimum de 10 à 15 jours est requis.
- Pour le transport maritime, un délai de 45 à 60 jours minimum est indiqué au client.

Ces délais prennent en compte la durée d'acheminement des marchandises de l'origine vers la destination et le temps des procédures de dédouanement à destination.

En cas de préjudice prouvé résultant d'un retard à la livraison du fait de Wecolis ou MIT, sauf causes exonératoires, si la responsabilité de Wecolis ou MIT est reconnue et qu'un délai de livraison a été garanti par Wecolis ou MIT, l'indemnité à verser ne peut excéder le prix du transport (droits, taxes et frais exclus). Le retard de délai ne sera constaté qu'après application des éventuelles franchises de délai prévues pour la prestation concernée.

Il est rappelé notamment qu'en régime express, le client a la faculté, moyennant le paiement d'un supplément au prix du transport, de souscrire, dans les conditions qui lui seront proposées, un "intérêt spécial à la livraison", qui aura pour effet, en cas de préjudice prouvé, de substituer un montant supérieur au plafond prévu ci-dessus. Les retards de livraison, en raison des contraintes réglementaires liées à la nature de la marchandise (itinéraires spécifiques, documentation spécifique, limitation de vitesse pour certains transports de marchandises dangereuses, etc.) ou du retard du client et/ou de son fournisseur à transmettre des documents, ne sauraient être considérés du fait de Wecolis ou MIT et ne pourraient donner lieu à indemnisation.

7- Politique de modification/annulation de commande/abandon de marchandise

Pour éviter un changement de mode de transport lié au coût du fret, le client est invité à faire une demande de devis à WECOLIS. En cas de changement d'avis sur le mode de transport, le client devra en avvertir WECOLIS au plus vite, idéalement avant l'enregistrement de son colis sur le mode de transport initial. Un changement après réception du mail de confirmation peut entraîner l'application de frais de gestion.

En cas d'annulation de la commande, le client doit en notifier rapidement Wecolis par écrit et s'assurer d'avoir une confirmation de prise en compte de sa demande.

Des frais de gestion seront appliqués à la commande annulée. Le client bénéficiera par ailleurs d'une franchise de 5 jours de stockage (hors week-end). Au-delà, des frais de magasinage seront appliqués et les colis ne pourront être récupérés qu'après paiement de ces frais.

Si l'annulation de la commande ou le changement de mode de transport interviennent après la clôture du fret, le client sera facturé conformément à la politique tarifaire en vigueur.

Abandon de colis : En cas de non réponse aux différentes relances.

Article 3 : REFUS DE PRESTATION

La société Wecolis ne peut pas faire valoir sa liberté contractuelle pour refuser, sans motif légitime (garantie de règlement, incivilité, informations ou données inexacts sur la marchandise, etc.), la réalisation d'une prestation de service.

Article 4 : FACTURATION ET PRIX

I. FACTURATION

1- Mode de facturation

Les montants sont transmis aux clients après renseignement de leur déclaration de colisage. Il est à noter que plus tôt la déclaration de colisage est renseignée, plus tôt le client recevra le montant de son envoi.

Le client a toujours la possibilité d'utiliser les liens « Demande de devis » ou « Estimation flash » pour connaître le montant de son envoi. Montant qui sera par la suite confirmé par mail par Wecolis, en incluant d'éventuels frais annexes (enlèvement de colis, déclaration de TVA, etc.).

2- Délai de règlement de la facture

Un minimum de 50% de la facture doit être réglé avant le départ des colis ou, dans le cas d'arrangement avec le client, dans un délai qui ne peut excéder trente jours à compter de la date de l'émission de la facture ou communication du prix au client. Des frais de magasinage peuvent s'ajouter au montant initial de la facture. Le client devra s'en acquitter avant récupération de sa marchandise.

Tout retard dans le paiement entraîne de plein droit, le jour suivant la date de règlement figurant sur la facture, l'exigibilité d'intérêts de retard d'un montant équivalent à cinq fois le taux d'intérêt légal ainsi que d'une indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement d'un montant minimum de 40 euros (26.000 Fcfa).

La date d'exigibilité du paiement, le taux d'intérêt des pénalités de retard, ainsi que le montant de l'indemnité forfaitaire de compensation des frais de recouvrement doivent obligatoirement figurer sur la facture.

Le non-paiement total ou partiel d'une facture à une seule échéance emporte, sans formalité, déchéance du terme entraînant l'exigibilité immédiate du règlement, sans mise en demeure, de toutes les sommes dues, même à terme, à la date de ce manquement et autorise Wecolis ou MIT à exiger le paiement comptant avant l'exécution de toute nouvelle opération.

3- Virements bancaires depuis le Gabon

Dans le cas d'un paiement par virement bancaire depuis le Gabon, l'ensemble des frais bancaires doit être payé par le client. Ce dernier devra indiquer que tous les frais bancaires sont à sa charge sur l'ordre de transfert, y compris ceux prélevés par la banque réceptrice dans le cadre de virement SWIFT.

4- Cas de perte ou d'avarie partielle ou totale de la marchandise
Wecolis ou MIT a droit au paiement de sa rémunération, sous réserve qu'il règle l'indemnité correspondante. Cela signifie que si un colis a subi une avarie, l'indemnité qui devra être versée au client ne peut pas être substituée au reste à payer de sa facture, dans le cas où le client n'aurait pas payé l'intégralité de son envoi. Le client devra d'abord s'acquitter de sa facture, ensuite Wecolis procédera à l'indemnisation du client selon les clauses des présentes.

Les délais de dédommagements dépendront des délais de réponse des assureurs de WECOLIS et de MIT.

II. PRIX

1- Calcul des prix

Les prix sont calculés sur la base des informations et documents fournis par le client, des prestations à effectuer, de la nature, du poids et/ou du volume, de la valeur déclarée (et vérifiée) des marchandises à transporter, des itinéraires à emprunter. Toute exigence ou obligation particulière (vérification de marchandises, conditionnement, emballage spécifique, etc.) fait l'objet de frais supplémentaires. Une majoration peut être appliquée pour les colis ou objets volumineux ou de dimensions particulières.

Les prix sont susceptibles d'être modifiés à tout moment, suivant l'évolution de la conjoncture économique ou en fonction des tarifs, règlements et conventions en vigueur. La grille tarifaire des prestations Wecolis et MIT indique les tarifs minimums au kilos de la prestation d'envoi des colis (voir barème des prix) et des autres prestations de service en France et au Gabon.

Coût du transport : poids de taxation

En transport international, le coût d'expédition d'un colis est calculé en fonction de son poids brut (KG) ou de son poids volumétrique, basé sur les dimensions du colis et exprimé en kilo (aérien) ou en mètre cube (maritime). C'est la valeur la plus importante qui est retenue comme base de calcul pour déterminer le montant de l'envoi. C'est ce que l'on nomme le Poids de taxation.

Droits de douanes

En fonction de la valeur des articles, les frais de douanes seront calculés et appliqués au montant de l'envoi sur la base du poids taxable ; soit le maximum entre le poids brut et le poids volumique. Ils sont calculés sur la valeur CAF (coût assurance et fret) multiplié par le coût du transport + les charges annexes.

2- Valeur déclarée ou valeur marchande des colis

Elle correspond généralement au prix d'achat des produits exportés, c'est-à-dire le prix effectivement payé par le client lors de l'achat en ligne ou en boutique + les coûts annexes (livraison, réemballage...).

Le client doit systématiquement déclarer le prix effectivement payé dans la déclaration de colisage et être prêt à fournir un justificatif de transaction à Wecolis ou aux autorités douanières. La Douane utilise la valeur déclarée pour dédouaner les marchandises et déterminer les droits de douane et taxes applicables.

Il est à noter que les valeurs déclarées erronées sont le motif d'amende douanière ou la saisie des produits. Par conséquent, le client qui n'a pas déclaré un montant correct se verra facturé l'intégralité de cette amende.

En cas de doute sur la valeur déclarée, Wecolis ou les douanes peuvent exiger un justificatif (facture papier ou électronique, une capture d'écran de sa commande indiquant le prix de l'article) de vente auprès du client.

Pour les donations et les articles usagés, le client peut déclarer une valeur approximative, cohérente avec la nature de l'article et son niveau d'usure. En cas de doute, Wecolis ou la Douane peut se référer au prix de vente actuel de la marchandise sur des sites de vente d'occasion pour déterminer le prix.

3- Prix des prestations

Voir le barème des prix.

4- Modification du prix

Toute modification du tarif des prestations pouvant survenir durant la période de validité du présent document, devra impérativement être justifiée auprès de la Direction Générale de la Concurrence, de la Consommation et de la Répression des Fraudes.

Les nouveaux tarifs seront communiqués aux clients dès leur publication.

Article 5 : MODALITES DE PAIEMENT

Les prix des prestations d'expédition de colis et des services annexes sont payables depuis la France et donc en Euro.

A la commande (dépôt du colis, réception du devis, enlèvement du colis), au minimum 50% de la facture devra être acquittée. Le solde de la facture devra être payé avant le départ du colis.

Le paiement des frais de livraison est au comptant du fait que la livraison est généralement effectuée par des entreprises tierces.

Les modes de paiement acceptés sont : espèces, virement bancaire. La facture peut être acquittée par l'expéditeur ou par le destinataire.

Cependant, pour faciliter le paiement de leurs prestations aux personnes ne pouvant faire de virements sur son compte en France, Wecolis peut accepter que les paiements soient effectués auprès de son bureau d'encaissement MIT au Gabon : en espèces dans son agence, par chèque (réservé aux Grands comptes), par virement bancaire ou via Airtel Money. Dans ce cas, une majoration de 5% est ajoutée au montant de la facture. Elle permet de supporter une partie des frais de gestion des transferts d'argent et les impôts au Gabon.

Dans le cas d'un paiement partagé entre la France et le Gabon, le montant de la majoration s'applique au reste à payer en Fcfa. La possibilité d'un paiement partiel entre la France et le Gabon n'est pas une option de paiement, mais une dérogation exceptionnelle consentie par Wecolis au client.

Les modalités de paiement sont communiquées à tous les nouveaux clients sur un document intitulé « Wecolis, comment ça marche ? »

Magasinage : À partir de la réception du mail de disponibilité des colis à l'agence de Libreville, le client dispose de **12** jours pour récupérer ses colis. Passé cette période, les colis non récupérés passent en magasinage. Des frais de magasinage sont ajoutés à la facture du client dès le 13^e jour après l'envoi du mail de disponibilité du colis. Le client a l'obligation de payer l'intégralité de sa facture, (fret + frais de magasinage) afin de rentrer en possession de son colis.

Article 6 : CONTRAT ET RESPONSABILITÉ DES PARTIES

La société WECOLIS est responsable des expéditions de colis et des prestations annexes qu'elle effectue en France. Son partenaire MULTISERVICES INTERNATIONAL TRADE agit en tant que bureau d'encaissement, de réception et de livraison des colis. A ce titre, les deux entités sont responsables des colis qui leurs sont confiés et du bon déroulement des prestations. A la demande des clients, des assurances sont contractées pour garantir la couverture des marchandises contre les accidents. Le client quant à lui, est tenu de prendre connaissance des modalités de fonctionnement des services de Wecolis et de son partenaire et a l'obligation de s'acquitter de tous les frais afférents à l'envoi de son colis, dans les conditions présentées dans les présentes CGP.

a- Emballage et étiquetage :

- Emballage : Lorsque la nature de la marchandise le nécessite, celle-ci doit être conditionnée, emballée, marquée ou contremarquée de façon à supporter un transport exécuté dans des conditions normales et des manutentions successives intervenant en cours de transport, et à ne pas constituer une cause de danger pour le personnel de conduite ou de manutention, les autres marchandises transportées, le véhicule ou les tiers.

- Étiquetage : Sur chaque colis, objet ou support de charge, un étiquetage clair doit être effectué pour permettre une identification immédiate et sans équivoque de l'expéditeur, du destinataire, du mode de transport souhaité, ainsi que, le cas échéant, de la nature de la marchandise. Wecolis attribue ensuite un numéro de suivi qui permet la traçabilité du colis à partir de sa prise en charge et ce jusqu'à destination.

- Responsabilité : Le client répond de toutes les conséquences d'une absence, d'une insuffisance ou d'une défectuosité du conditionnement, de l'emballage, du marquage ou de l'étiquetage. Le fait que Wecolis n'a pas formulé de réserves à leur sujet lors de la prise en charge de la marchandise ne lui interdit pas d'invoquer ultérieurement l'absence, l'insuffisance ou la défectuosité du conditionnement, de l'emballage, du marquage ou de l'étiquetage.

La société Wecolis pourra procéder au ré-emballage du colis et facturer la prestation au client.

Article 7 : RÉCUPÉRATION ET LIVRAISON DU COLIS À DESTINATION

Les colis peuvent être récupérés :

- A Libreville : auprès de la société MIT, en point relais (en cours de mise en place) ou par livraison au domicile ou lieu de travail du client.

- En province : En point relais, en gare ou au port (Port-Gentil, Franceville, Moanda, Oyem, etc.). Ces points relais sont en cours de mise en place.

Modalités de récupération des colis

Pour récupérer son colis, le destinataire devra :

- S'acquitter de sa facture

- se munir d'une carte d'identité en cours de validité

- Présenter la facture de son envoi ou du numéro du colis reçu par mail.

- vérifier le contenu du colis et signer la décharge (bon de récupération/livraison) s'il n'a pas d'observation.

Réserves : En cas de perte, d'avarie ou de tout autre dommage subi par la marchandise, il appartient au destinataire ou au réceptionnaire de procéder aux constatations régulières (photos) et suffisantes devant les agents MIT et d'inscrire l'objet de sa réserve sur le bon de récupération de son colis. Si aucune annotation n'est indiquée par le client, le colis est considéré comme reçu en bon état.

Portage/manutention : Le colis est remis au client dans le bureau ou si le volume ou le poids du colis est important, il est déposé à l'extérieur devant la porte du dépôt.

Toute demande de portage ou manutention sera facturée (voir barème des prix).

Livraison : Dans le cas d'une livraison effectuée par un livreur missionné par MIT, le client devra procéder à la constatation en présence du livreur, prendre des photos du colis tel que reçu et il devra ensuite en informer immédiatement MIT et lui transmettre les photos du colis en présence du livreur.

En dehors de cette procédure, toute réclamation intervenant après la récupération du colis ne sera pas prise en compte.

Dans le cas où le client missionnerait un transporteur de son choix pour la récupération du colis, une photo du colis tel que remis au transporteur est faite au départ de l'agence MIT. Le client devra pour sa part prendre une photo à réception du colis et l'envoyer à MIT. En cas de litige, la photo du colis remise au livreur sera confrontée à celle faite par le client à réception.

Refus ou défaillance du destinataire : En cas de refus des marchandises par le destinataire, comme en cas de défaillance de ce dernier pour quelque cause que ce soit, tous les frais initiaux et supplémentaires dus et engagés pour le compte de la marchandise resteront à la charge de l'expéditeur (si différent). Dans le cas où l'expéditeur et le destinataire ne sont qu'une même personne, des poursuites judiciaires seront entreprises par Wecolis dans le pays de résidence du client.

Retrait du colis en points relais : La récupération des colis en points relais obéit aux mêmes conditions que la récupération des colis en agence MIT à Libreville.

Article 8 : LIVRAISON

Lors du remplissage de sa déclaration de colisage, le client peut demander la livraison de son colis à domicile ou dans le lieu de son choix.

A cet effet, il doit indiquer le lieu de livraison. Le montant de son expédition comprendra ainsi le coût du fret et de la livraison.

Les livraisons sont programmées pour être effectuées 3 fois (lundi, mercredi et vendredi) la semaine qui suit la mise à disposition des colis. Si les colis sont disponibles en début de semaine, une première salve de livraison sera effectuée sous 48h minimum, la même semaine. Les autres livraisons interviendront 3 fois la semaine suivante. Les colis sont regroupés par secteur afin d'optimiser les déplacements.

Les livraisons vers Port-Gentil sont effectuées une fois par semaine.

Le client qui demande à se faire livrer devra s'acquitter de l'intégralité de sa facture au plus tard la veille du dernier jour de livraison, à savoir le jeudi.

Dans le cas contraire, sa livraison se verra annulée.

La veille de sa livraison, le client est notifié par un agent MIT. Une fourchette horaire (Entre 10-14h ou entre 15h-18h) est convenue avec ce dernier. Il se tient ainsi disponible sur le lieu indiqué de la livraison. En cas de non réponse de sa part aux appels du livreur ou d'absence sur le lieu de rendez-vous, sa livraison non aboutie est considérée comme due.

Le client devra s'acquitter des frais relatifs pour récupérer son colis. Aussi, en cas de demande d'une nouvelle livraison, celle-ci lui sera refacturée.

Actualisation coût livraison : Les situations suivantes entraînent une actualisation des frais de livraison (le livreur ayant déjà quitté le dépôt MIT) :

- Changement de lieu de livraison
- Mauvaise indication du lieu de rendez-vous (si le chauffeur doit emprunter une route secondaire ou tertiaire)
- Livraison hors zone (voir liste).

Article 9 : ASSURANCES

Les marchandises sont exposées à de nombreux risques, tels que les détériorations, les vols, les pertes.

A partir du moment où les colis sont réceptionnés et stockés dans son dépôt, c'est l'assurance entrepositaire de Wecolis qui garantit la protection des colis contre les dommages.

Une fois que les colis sont remis au transporteur aérien ou maritime, ces derniers sont responsables des colis jusqu'à livraison dans le pays de destination (livraison au port ou à l'aéroport). C'est donc l'assurance transporteur qui couvre le colis tout au long de son trajet.

Cependant, l'assurance transporteur ne couvre pas suffisamment le colis car elle est calculée sur la base du poids du colis et non sur sa valeur d'achat.

Par exemple, en transport maritime, l'indemnité est de 2,46€/kg de poids brut des marchandises perdues ou endommagées. En transport aérien, le montant de l'indemnité est de 20,91€/kg. Ces taux ne sont pas fixes, ils sont fixés au niveau international et évoluent régulièrement.

Il est fortement conseillé au client de donner des instructions à Wecolis pour souscrire, pour son compte, une assurance particulière en précisant les risques à couvrir et les valeurs à garantir, moyennant le paiement de la prime correspondante. En l'absence d'une demande écrite du client, aucune assurance complémentaire ne sera souscrite. Wecolis agissant comme mandataire ne peut être considéré comme assureur.

En plus d'une assurance, Wecolis exige pour certains types de marchandise un emballage spécifique (caisse en bois) qui permet une meilleure protection du colis durant l'expédition. Il

s'agit entre autres de téléviseurs, de tableaux, tables, miroirs en verre et de façon générale, tout objet présentant un risque de détérioration lors du transport aérien ou maritime.

Les frais liés à la réalisation de cet emballage sont à la charge du client et seront inclus dans sa facture.

En cas de refus de cet emballage ou de l'assurance complémentaire, Wecolis se réserve le droit de refuser d'effectuer la prestation de transport. En cas de récupération du colis par le client, des frais de gestion et/ de magasinage du colis lui seront facturés.

Article 10 : INDEMNISATION POUR PERTES OU AVARIES

Perte ou avarie de la marchandise : Wecolis est tenu de verser une indemnité pour la réparation de tous les dommages justifiés dont il est légalement tenu pour responsable, résultant de la perte totale ou partielle ou de l'avarie de la marchandise.

Or les cas de dol (manœuvre frauduleuse visant à induire en erreur une des parties au contrat de transport) et de faute inexcusable du transporteur, l'indemnisation du préjudice prouvé, direct et prévisible, s'effectue dans les limites suivantes :

- Pour les envois inférieurs à trois tonnes, cette indemnité ne peut excéder 33 € par kilogramme de poids brut de marchandises manquantes ou avariées pour chacun des objets compris dans l'envoi, sans pouvoir dépasser 1000 € par colis perdu, incomplet ou avarié, quels qu'en soient le poids, le volume, les dimensions, la nature ou la valeur ;
- Pour les envois égaux ou supérieurs à trois tonnes, elle ne peut excéder 20 €/kg par kilogramme de poids brut de marchandises manquantes ou avariées pour chacun des objets compris poids brut de l'envoi exprimé en tonnes multiplié par 3200 €.

Déclaration de valeur : Le client a toujours la faculté de faire une déclaration de valeur qui a pour effet de substituer le montant de cette déclaration au plafond de l'indemnité fixée à l'un ou à l'autre des deux alinéas ci-dessus. La déclaration de valeur doit être formulée par écrit ou par tout moyen électronique de transmission ou de conservation des données, au plus tard au moment de la conclusion du contrat de transport. Une facture devra être jointe en justificatif de la valeur déclarée.

Destruction de marchandises : L'indemnité est réduite d'un tiers lorsque le donneur d'ordre impose la destruction de la marchandise laissée pour compte ou en interdit le sauvetage car la destruction des marchandises impose des frais que l'entreprise va devoir supporter. Cette réduction n'a pas lieu d'être en cas de dol ou de faute inexcusable de Wecolis ou de MIT.

Wecolis et l'assurance se baseront sur la valeur déclarée des colis par le client pour calculer le montant de l'indemnisation. D'où la nécessité pour le client de donner des informations justes sur la valeur marchande de ses colis.

Article 11 : DROIT DE GAGE CONVENTIONNEL

Quelle que soit la qualité en laquelle Wecolis ou MIT intervient, le client lui reconnaît expressément un droit de gage conventionnel emportant droit de rétention et de préférence général et permanent sur toutes les marchandises, valeurs et documents en possession de l'opérateur de transport, et ce en garantie de la totalité des créances (factures, intérêts, frais engagés, magasinage, etc.) que Wecolis ou MIT détient contre lui, même antérieures ou étrangères aux opérations effectuées au regard des marchandises, valeurs et documents qui se trouvent effectivement entre ses mains.

Article 12 : PRESCRIPTION

Toutes les actions nées du contrat de transport et de ses prestations annexes se prescrivent dans le délai d'un an. Ce délai court, en cas de perte totale, à compter du jour où la marchandise aurait dû être livrée ou offerte et, dans tous les autres cas, à compter du jour où la marchandise a été remise ou offerte au destinataire.

Article 13 : SERVICE CLIENT

Tout client a la possibilité de se rapprocher de l'entreprise WECOLIS ou de son partenaire MIT pour s'informer des services ou déposer une réclamation. A la récupération de son colis, un questionnaire de satisfaction est envoyé au client afin que ce dernier puisse émettre ses observations quant à la qualité de la prestation. Ces observations sont prises en compte par Wecolis pour améliorer ses prestations. Le client peut être appelé pour discuter de son expérience et répondre à ses questions.

Contacts : WECOLIS : +33 6 36 55 06 82/MIT : +241 65 41 11 74 /Contact@wecolis.com

Article 14 : LITIGES ET JURIDICTIONS COMPETENTES

En cas de litige ou de contestation, les parties conviennent de porter leur différend au service de la sécurité des consommateurs de la Direction Générale de la concurrence et de la Consommation avant toute saisine des tribunaux compétents en République Gabonaise.

Le contrat entre Wecolis et le client est régi par la loi française.

En cas de litige ou de contestation seuls les tribunaux du siège social de Wecolis sont compétents même en cas de pluralité de défendeurs ou d'appels en garantie. Les présentes Conditions Générales de Vente annulent et remplacent les précédentes.

Le contrat entre MIT et le client, pour les prestations qui la concerne, est régi par la loi gabonaise. En cas de litige ou de contestation seuls les tribunaux du siège social de MIT sont compétents, même en cas de pluralité de défendeurs ou d'appels en garantie. Les présentes Conditions Générales de Prestation annulent et remplacent les précédentes.

Article 15 : INFORMATIONS PÉNALES

Les infractions à la présente Décision seront constatées, poursuivies et réprimées conformément aux lois N° 29/63 du 15 juin 1963, portant réglementation des prix en République Gabonaise ; N° 05/89 du 06 juillet 1989, relative à la concurrence ; N° 14/98 du 23 juillet 1998, fixant le régime de la concurrence en République Gabonaise.

Article 16 : CONFIDENTIALITE ET PROTECTION DES DONNÉES PERSONNELLES

Wecolis et MIT accordent une grande importance à la confidentialité des informations personnelles de ses clients et prennent des mesures pour garantir leur protection.

Wecolis et MIT collectent des informations personnelles uniquement lorsque cela est nécessaire pour fournir leurs services et pour répondre aux besoins de leurs clients. Wecolis et MIT ne partagent jamais ces informations avec des tiers sauf si cela est exigé par la loi ou pour fournir ses services.

Les employés de Wecolis et MIT ont accès à ces informations uniquement dans la mesure nécessaire pour fournir les prestations.

En utilisant les services de Wecolis et MIT, le client accepte que ses informations personnelles soient collectées, utilisées et partagées conformément à leur politique de confidentialité. Pour toutes préoccupations concernant la confidentialité de ses informations personnelles, le client devra contacter WECOLIS.

Article 17 : DROITS DE PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE SUR LES SERVICES

En tant que fournisseur de services, Wecolis et MIT s'engagent à respecter les lois en vigueur.

Wecolis et MIT possèdent les droits de propriété intellectuelle sur les services qu'elles proposent. Tous les services vendus par Wecolis et MIT sont protégés par les lois sur les droits d'auteur, les brevets, les marques de commerce et autres lois applicables. En cas de violation de leurs droits de propriété intellectuelle, Wecolis et MIT prendront les mesures appropriées pour protéger leurs intérêts, y compris le recours à des poursuites judiciaires.

Article 18 : DURÉE DE DÉCISION

La présente Décision qui prend effet à compter de sa date de signature, est valable pour une durée d'une (1) année, sauf modification.