

CONDITIONS GENERALES DE VENTE DU SERVICE

« E-COLIS »

ARTICLE 1 –OBJET

Les présentes Conditions Générales de Vente visent à définir le service de support logistique international d'e-commerce de LA SOCIETE DES POSTES DU TOGO, **E-COLIS** ainsi que leurs modalités d'application.

Le service *E-COLIS* permet à ses adhérents de faire des commandes d'articles en ligne sur des sites marchands basés en France et en Europe (Espace Schengen uniquement) par l'intermédiaire de Centre Relais Colis, situé en France métropolitaine, de la plateforme logistique internationale du service *E-COLIS*, qui se charge, avec groupage de leur réacheminement et de leur livraison en Poste restante à Lomé.

Le service *E-COLIS* est ouvert à toute personne majeure, sans restriction de lieu de résidence ou de nationalité. Il est mis à disposition du public sur le site de LA SOCIETE DES POSTES DU TOGO, www.laposte.tg, (Rubrique **E-COLIS**).

Elles tiennent lieu de contrat en droits et obligations formalisant la totalité des engagements entre les parties suivantes :

- LA SOCIETE DES POSTES DU TOGO, au capital d'un milliard (1 000 000 000) de Francs CFA, opérateur public de services postaux et financiers du TOGO,

Et

- LE CLIENT, toute personne âgée de 18 ans au moins, qui souscrit aux prestations logistiques du service *E-COLIS* en tant que commanditaire des colis achetés en ligne.

Le destinataire final des colis commandés peut être le Client lui-même s'il en est le réceptionnaire principal, ou un réceptionnaire désigné du Client s'il a choisi de les adresser à une tierce personne de son choix chargée de les réceptionner à Lomé.

LA SOCIETE DES POSTES DU TOGO se réserve le droit de modifier les CGV du Service *E-COLIS* à tout moment. Toute modification éventuelle entre en vigueur à compter de la date d'application stipulée dans les nouvelles CGV, dès lors que ces dernières auront été préalablement notifiées à la clientèle du service **E-COLIS** et au public par les voies de communication officielles (notre site www.laposte.tg, les flyers, courrier électronique). Les colis commandés en cours de réexpédition du centre de relais de colis à la date d'effet des CGV ne seront pas concernés par les nouvelles dispositions.

ARTICLE 2 – PRESTATIONS

Le service *E-COLIS* consiste en une offre logistique globale de collecte de reconditionnement et de réexpédition par transport aérien. Il est offert avec ou sans groupage pour le dédouanement et la livraison à Lomé, des achats effectués sur internet à partir des sites marchands certifiés de e-commerce basés en France et en Europe (Espace Schengen uniquement).

Ces prestations comprennent :

- L'attribution d'une adresse de relais de colis, personnalisée permettant de faire parvenir les articles commandés vers le centre relais de *ECOLIS*.
- Leur reconditionnement,
- Leur réexpédition différée en groupage (envois groupés),
- La réexpédition accélérée sans groupage (envois individuels),
- Envoi de courriers électroniques aux clients,
- Leur transport postal et aérien à destination de Lomé,
- Leur dédouanement postal au client ou son Réceptionnaire désigné au guichet de *LA SOCIETE DES POSTES DU TOGO*.
- Leur remise en mains propres au client ou à son réceptionnaire désigné au guichet *E-COLIS*.

ARTICLE 3- INSCRIPTION

L'inscription aux services *E-COLIS* se fait par l'enregistrement des coordonnées personnelles du client, en ligne à partir de notre site www.laposte.tg dans la Rubrique ***E-COLIS***.

Un formulaire d'inscription est mis à disposition de l'utilisateur dans lequel il y a lieu de renseigner :

- Civilité,
- Nom,
- Prénoms,
- Adresse mail,
- Adresse,
- Contact téléphonique,

Mode de réexpédition, Mode de paiement.

L'inscription est confirmée lorsque l'utilisateur a accepté les CGV applicables au Service *E-COLIS*. Le Client valide son acceptation en cochant la case, « je reconnais avoir pris connaissance des Conditions Générales de Vente du Service *E-COLIS* de *LA SOCIETE DES POSTES DU TOGO* et je les accepte. ».

Cette procédure équivaut à l'acceptation expresse et sans réserve des présentes CGV.

L'utilisateur garantit que ses informations personnelles sont exactes, sincères et à jour à tout moment en sa qualité de Client. À l'issue de la phase d'inscription, l'utilisateur devient Client et un e-mail de confirmation lui est adressé qui lui permettra en retour d'obtenir l'adresse du centre de relais de colis.

ARTICLE 4 – TRANSACTION EN LIGNE ET ADRESSE RELAIS COLIS

Pour procéder à des achats sur un site marchand, le client passe la commande d'un certain nombre d'articles qu'il règle par carte bancaire internationale *VISA* ou *MASTERCARD*.

Le client est tenu de fournir :

- D'une part, les données de Transaction de sa carte de paiement (Mastercard, Visa, etc...)
- D'autre part, l'adresse de livraison de sa commande qui sera l'adresse relais colis du service E-COLIS : le nom du destinataire à indiquer sera, soit le nom du client, soit le nom de son réceptionnaire désigné. La saisie de l'adresse de livraison doit être en lettre capitales.

La validation de la commande en ligne sur le site marchand de son fournisseur se fait donc en 2 étapes :

1- SAISIE DES DONNEES DE LA CARTE BANCAIRE

- Le Numéro de la carte à 16 chiffres,
- La Date d'expiration de la carte en mois et en année, (chaque fois 2 chiffres tels que mm/aa),
- Le Nom complet du Détenteur de la carte,
- Le Code de vérification de la carte à 3 chiffres, également appelé CVV (Card Validation Value).

2- SAISIE DE L'ADRESSE DE LIVRAISON (EN LETTRES CAPITALES)

- **Nom et Prénoms du Destinataire** : Nom complet du client ou du destinataire désigné, suivi de *LA POSTE DU TOGO*
CDV 96477
- **Rue** : *350 CHEMIN DE PRE NEUF*
- **Code Postal** : *38350*
- **Ville** : *LA MURE*
- **Pays** : *France*
- **Téléphone** : *04 76 30 92 82*

ATTENTION : Il faut également préciser que l'Adresse de facturation est la même que cette Adresse de Livraison.

La validation de la commande d'articles en ligne donnera lieu à l'expédition de cette dernière par le site marchand au centre de relais de colis du service **E-COLIS**.

ARTICLE 5- PROCESSUS DE RECEPTION ET DE REEXPEDITION AU CENTRE DE COLIS

De l'achat en ligne à la livraison à Lomé des colis, la prise en charge opérationnelle du service E-COLIS, intervient en plusieurs phases consécutives :

- La réception des colis du client commandés au centre de relais colis en France,
- Le départ des colis du centre de relais vers Lomé, - La réception des colis au Centre National de Tri Postal.

Des notifications de service sont adressées au Client et/ ou son réceptionnaire désigné à chaque étape du processus logistique du site marchand au centre de relais colis et du centre à Lomé.

Les Notifications de services non automatiques sont effectuées uniquement les jours ouvrés.

1- PHASE DE RECEPTION DES COLIS AU CENTRE RELAIS

A leur arrivée au centre de colis, ils sont réceptionnés contre signature, par un transporteur affrété par notre fournisseur, de lundi à vendredi de 9h30 à 18h.

Les colis sont inspectés et enregistrés. Ils sont numérotés par Code d'Identification Colis (CIC) unique. Le détail de leur contenu (quantités et désignations des articles) est également enregistré à partir des bordereaux de livraison remis au centre Relais Colis par le transporteur du fournisseur.

➤ Notification de Réception

A la réception des colis au Centre Relais de Colis, LA SOCIETE DES POSTES DU TOGO est informé par mail, et le notifie à son tour au client.

Une fois engagée, la prise en charge des colis commandés par **E-COLIS** n'ouvre pas droit à l'exercice d'un droit de rétraction au profit du client.

2- PHASE DE REEXPEDITION DES COLIS DU CENTRE RELAIS COLIS

Les colis sont alors conditionnés en vue de leur réexpédition vers Lomé selon deux (2) modes de préparation :

- **En Groupage** : les colis font l'objet d'une réexpédition différée par envoi groupé. La réexpédition se fait une fois chaque mois sauf en cas de demande de dégroupage par le client.
- **En Dégroupage** : les colis font l'objet d'une Réexpédition Immédiate par envoi individuel. Le dégroupage est fait sur demande du client.

Pour cela, le client doit prendre contact avec les services Ecolis de la Poste au 93102626 ou par mail : ecolis@laposte.tg

La réexpédition immédiate intervient le jour même de la réception ou 24h après ; mais si la date de réception tombe sur Vendredi, les colis seront réexpédiés le Lundi entre 9h30 et 18h.

➤ **Notification de réexpédition de colis**

Le client est notifié de la réexpédition de ses colis par mail et par appel téléphonique.

Les notifications de réexpédition comportent un code de suivi COLISSIMO qui est un numéro de tracking avec lequel le client peut suivre le transport de ses envois jusqu'à Lomé sur le site internet www.colissimo.fr.

La SOCIETE DES POSTES DU TOGO est tenu d'envoyer ce numéro de tracking au client par message (sms) et /ou par mail.

➤ **Notification de facturation**

Quelques jours suivant la date de réception des colis au centre de relais colis, le client est automatiquement notifié de la facturation de prise en charge logistique de ses colis par le service *E-COLIS*.

La facture émise comprend les montants de la commission postale et les frais de douane.

La facture est émise à compter de sa date de notification. Elle devient exigible à la mise à disposition des articles au guichet *E-COLIS*.

3- PHASE DE LIVRAISON DES COLIS AU GUICHET E- COLIS

Dès leur arrivée à l'Aéroport de Lomé, les colis sont acheminés jusqu'au Centre National de Tri Postal (CNTP) de LA SOCIETE DES POSTES DU TOGO, où ils sont enregistrés à partir de leurs documents commerciaux qui ont été

préalablement séparés des autres colis au Centre Relais Colis (bordereaux de livraison et factures), ce qui facilite leur prise en compte immédiate.

➤ **Notification d'arrivée**

Les colis sont alors présentés aux services de douane pour inspection. LA SOCIETE DES POSTE DU TOGO procède alors à leur dédouanement pour le compte du Client ou de son Réceptionnaire Désigné.

Les colis sont ensuite mis à disposition aux guichets où ils sont contrôlés, répertoriés, enregistrés et conservés sous scellés en attendant leur remise physique à leur Destinataire Final. En ce moment le Client et/ou son Réceptionnaire Désigné est/sont notifié(s) de leur arrivée en poste restante.

➤ **Notification de Disponibilité**

À la date d'enregistrement des colis, le Client et/ou son Réceptionnaire Désigné est/sont notifié(s) de leur disponibilité en poste restante aux guichets de LA SOCIETE DES POSTE TOGO.

La livraison des colis intervient à la remise physique des colis au Destinataire Final contre présentation d'une pièce d'identité valide, d'un paiement du service facturé et signature en 2 deux) exemplaires d'un Bordereau de Livraison E-COLIS (un pour le Destinataire Final, un pour le guichet E-COLIS).

ARTICLE 6 – CONDITIONS D'ADMISSION DES COLIS

Seuls les colis commandés conformes aux limites de poids, de taille, de nature et d'origine ci-après sont pris en charge par la plateforme logistique internationale du *E-COLIS* :

- ***Le poids (emballage et contenu compris) du colis ne doit pas être supérieur à 20 Kg ;***
- Les dimensions maximales (Longueur [cm]+Largeur[cm]+Hauteur[cm]) du colis ne doivent pas être supérieures à 150 cm pour une longueur maximale de 100 cm.
- ***Les denrées périssables ne sont pas acceptées.***
- Les colis doivent avoir été commandés sur des sites e-commerce certifiés et sécurisés de grandes enseignes commerciales reconnues.

ARTICLE 8 – DELAIS ET MODALITES DE LIVRAISON

LA SOCIETE DES POSTES DU TOGO s'engage à mettre en œuvre tous les moyens appropriés selon les normes postales internationales pour satisfaire le Client s'agissant des délais de livraison. Toutefois, il est expressément stipulé que compte tenu des aléas inhérents à tout acheminement international, les délais de livraison mentionnés dans les présentes CGV ou tout autre document émis par LA SOCIETE DES POSTES DU TOGO, ne sont donnés qu'à titre strictement indicatif.

Le délai de livraison débute à la date de réception des colis commandés au Centre Relais Colis en France de la plateforme logistique internationale du Service *E-COLIS*, et non à compter de leur date de commande en ligne.

Le délai de livraison prend fin après le dédouanement postal des colis, à la date de leur mise à disposition au guichet de LA SOCIETE DES POSTES DU TOGO en attendant leur remise au Client ou à son destinataire désigné.

En général, les colis sont stockés en vue de leur réexpédition en groupage, durant une période de garde maximale de (2) semaines avant leur réexpédition vers Lomé.

Mais, le Client a la possibilité d'en demander le **dégroupage** par mail ecolis@laposte.tg ou par appel sur 93102626 auquel cas les colis sont réexpédiés dans les meilleurs délais.

En moyenne, le délai de livraison des colis, à compter du jour de leur prise en charge au Centre Relais Colis, peut ainsi s'échelonner de 1 à 4 semaines ouvrées au plus tard.

Les colis restent à disposition du client ou de son réceptionnaire désigné pendant 10 jours ouvrés au guichet de LA SOCIETE DES POSTES DU TOGO.

Passé ce délai, les colis seront conservés au CNTP et des pénalités de garde de 200 Francs à partir du 11^{ème} jour, jusqu'à 8500 francs. Au-delà de 6 mois de garde, le colis sera supposé abandonner.

ARTICLE 9 – PRIX

Les prix du Service *E-COLIS* sont ceux en vigueur lors de la prise d'effet des CGV. Ces prix sont susceptibles d'évoluer, auquel cas *ECOLIS* s'engage à en informer préalablement le Client dans un délai minimal d'une semaine calendaire.

Les prix du Service *E-COLIS* sont indiqués en Francs CFA et s'entendent « TTC ». Ils sont payés au comptant à la remise des colis au guichet *E-COLIS*.

□ Commissions Postales

Les tarifs ci-dessous ne prennent en compte que les commissions postales. Le poids maximal par colis commandé admissible au Service *E-COLIS* étant de 20 Kg, la grille tarifaire se présente donc comme suit :

GRILLE TARIFAIRE

TRANCHE DE POIDS(KG)	GROUPAGE(FCFA)
0 à 500g	9 000
500g à 1kg	14 000
Prix du kilo supplémentaire indivisible jusqu'à 20 kg	13 000

NB: Le dégroupage est disponible et la tarification sur demande

***Ces tarifs sont hors douane**

Les prix du Service *E-COLIS* sont également disponibles sur le Site internet www.laposte.tg , de LA SOCIETE DES POSTES DU TOGO. Ils sont susceptibles de changer à tout moment. Les prix applicables sont ceux en vigueur à la date de Notification de Réception des colis commandés au Centre Relais Colis de la plateforme logistique.

ARTICLE 11 – RESPONSABILITE DE LA POSTE DU TOGO

La responsabilité de LA SOCIETE DES POSTES DU TOGO est engagée et n'est invocable qu'au cas où le Client démontre avoir subi un préjudice direct résultant d'une faute du Service *E-COLIS*. Elle est limitée aux cas expressément prévus par la législation internationale en vigueur et, notamment, aux cas de perte, d'avarie ou de retard souffert par tout ou partie de l'envoi au cours de sa réexpédition.

Cette responsabilité est exonérée dans tous les cas d'évènements ou d'éléments non imputables à la plateforme logistique internationale du Service *E-COLIS*, et notamment dans les cas suivants :

- acte de négligence ou d'erreur de l'expéditeur (le site internet d'e-commerce du fournisseur ou de ses transporteurs) ou du destinataire Final ;
- cas de force majeure (fait imprévisible, inévitable et extérieur), y compris le blocage des réseaux de communications électroniques indépendant de la volonté de LA SOCIETE DES POSTES DU TOGO et susceptible de remettre en cause l'exécution normale du Service *ECOLIS* ;
- vice propre à l'objet ;

- non-respect des conditions d'admission des colis
- LA SOCIETE DES POSTES DU TOGO n'est en aucun cas responsable des dommages indirects ou immatériels pouvant affecter le Client tels que perte de profit, perte de contrat, perte de chance, préjudice d'image, etc...

ARTICLE 12 – RESPONSABILITE DU CLIENT

Le Client est responsable des informations fournies, lors de son inscription dans la rubrique **E-COLIS**, de notre site www.laposte.tg. Il est tenu de fournir de vraies informations.

ARTICLE 13- OBJETS INTERDITS

Le Client convient que l'envoi sera considéré comme inacceptable s'il contient un des éléments suivants :

- drogues (le cannabis, opium, la plante de coca, le khat) et autres produits illicites ;
- produits prohibés ou substances illicites ;
- objets susceptibles d'abimer les autres envois pendant le transport ;
- toutes les marchandises potentiellement dangereuses comme les produits inflammables (parfums, alcool, gaz, colles, vernis, peintures), explosifs, corrosifs, radioactifs;
- animaux, qu'ils soient vivants ou morts ;
- objets obscènes ou immoraux ;
- substances biologiques, toxiques ou infectieuses ;
- métaux précieux ou objets de valeur ;

Celui-ci doit aussi nous prévenir s'il fait transiter des articles contenant des batteries au lithium.

D'autre part, **E-COLIS** se réserve le droit de refuser tout envoi qui serait jugé impossible à transporter en toute sécurité et conformément à la Loi.

ARTICLE 14 – RECLAMATIONS ET INDEMNISATIONS

□ Réclamations

Sont seules prises en compte, les réclamations amiables adressées au Service réclamation de E-COLIS, joignable au 90 30 26 26/93 10 26 26.

Quels que soient la nature, le fondement et les modalités de la réclamation engagée, toute réclamation doit être motivée, détaillée et accompagnée des justificatifs du préjudice subi, notamment, le(s) Code(s) d'Identification Colis (CIC) du ou des colis concernés et la facture E-COLIS y relative.

Une réclamation ne dispense pas le client ou son réceptionnaire désigné du paiement de la facture contestée qui demeure exigible en toutes circonstances.

LA SOCIETE DES POSTES DU TOGO s'engage à tout mettre en œuvre pour que toute réclamation soit traitée et clôturée au plus tard dans un délai de 1 mois ouvré à compter de la date de saisie du service de réclamation de *E-COLIS*.

Il incombe alors au Client de justifier, éléments probants à l'appui, de la réalité et des quantum de ce préjudice, et ce, dans les délais de forclusion conventionnels suivants :

▪ **Avarie**

Les réclamations pour avarie de colis ne sont recevables qu'à la date de Livraison et uniquement au moment de la remise du ou des colis au destinataire Final. À la demande de ce dernier et en sa présence, un constat d'avarie est adressé au service de réclamation de **E-COLIS**.

▪ **Perte**

En cas de perte de colis avérée constatée par le Service **E-COLIS**, il est immédiatement saisi, par le client.

Les réclamations pour perte de colis ne sont recevables qu'à compter de la date de notification de perte du ou des colis au destinataire final, et ce, dans un délai maximal de 2 semaines calendaires. Elles ne concernent que les colis préalablement réceptionnés au Centre Relais Colis de **E-COLIS** dont la disparition serait intervenue au cours de leur réacheminement vers Lomé.

▪ **Retard**

Les réclamations pour retard de colis ne sont recevables qu'à compter de 3 semaines calendaires suivant la date de notification de réexpédition du ou des colis au destinataire final, et ce, dans un délai maximal de 1 semaine calendaire.

□ **Indemnisations**

Dans tous les cas où la responsabilité contractuelle de LA SOCIETE DES POSTES DU TOGO serait engagée à quelque titre que ce soit, le Client est en droit de solliciter une indemnisation. Celle-ci est strictement limitée à la réparation du seul préjudice financier résultant de la perte, de l'avarie ou du retard dans les conditions de limitations de responsabilité suivantes :

▪ **Avarie ou Perte**

L'indemnisation due au Client en réparation de la perte ou de l'avarie constatée d'un colis ne peut dépasser un montant maximum égal à 30 DTS auxquels s'ajoutent les frais d'envoi du marchand au centre de relais colis pour les colis dont le poids est inférieur ou égal à 3 kg ; au-delà de ce poids

celle-ci sera égale à 4,5 DTS multipliés par le poids auxquels s'ajoutent 40 DTS plus les frais d'envoi du marchand au centre de réexpédition colis.

▪ **Retard**

L'indemnisation due au Client en réparation du retard d'acheminement d'un colis est égale au prix de la commission postale facturée par le Service **E-COLIS**.

ARTICLE 15 – CONFIDENTIALITE ET PROTECTION DES DONNEES PERSONNELLES

Le service **E-COLIS** collecte les informations nominatives et les adresses électroniques avec pour objectifs la création d'une base clients, la gestion et le suivi de la relation commerciale, et la réalisation de la prestation logistique.

LA SOCIETE DES POSTES DU TOGO, s'engage à protéger la vie privée des personnes utilisant son site internet www.laposte.tg, et maintient strictement confidentielles les informations personnelles du Client conformément aux dispositions légales relatives au secret des correspondances. Elle fera respecter cette obligation par ses sous-traitants et/ou prestataires de services impliqués dans la stricte exécution du présent contrat.

ARTICLE 16 – LOI APPLICABLE ET ATTRIBUTION DE JURIDICTION

Les présentes Conditions Générales de Ventes sont régies par le droit Togolais.

Tout litige né de l'interprétation ou de l'exécution des présentes Conditions Générales de Ventes donnera lieu à un règlement amiable entre les deux parties. A défaut, le litige sera porté par la partie la plus diligente devant la juridiction compétente du Togo.

ARTICLE 17 – DATE D'APPLICATION

Les présentes CGV prennent effet à compter de Décembre 2018.