



CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE ET DE PRESTATIONS

(Version du 01.04.2025 _ Copyright Estrelia Services SARL)

Nous vous prions de lire attentivement les Conditions Générales de Vente ci-dessous, avant l'utilisation de nos services ou l'achat de quelques produits proposés par notre société. Toute utilisation de nos services ou achat de nos produits, quel que soit le moyen utilisé, entraînera une acceptation non équivoque et sans réserve aux présentes Conditions Générales de Vente (CGV) ainsi qu'aux conditions additionnelles qui s'y rattachent.

ARTICLE 1 - OBJET ET DOMAINE D'APPLICATION

Les Conditions Générales de Vente et de prestation de service (CGV) ont pour objet de définir les modalités de fonctionnement de la conciergerie ESTRELIA SERVICES SARL ci-après dénommée ES, quelle que soit la prestation.

ESTRELIA SERVICES SARL est une Société spécialisée dans la conciergerie privée (*l'envoi & la réception de colis, Les commandes en ligne et les achats en magasin ; L'Assistance familiale ; La Représentation Commerciale*). **Son siège est à Lomé quartier Hédzranawoe route Lomé 2 angle Rue 99 et rue 18. Elle est immatriculée au Registre du Commerce et du Crédit Mobilier sous le numéro : TG-LFW-01-2021-B12-00266. Contact ES Togo : +228 91528300 / Contact ES France : +33 666942189**

Toute prestation ainsi confiée à la Société vaut acceptation, sans réserve, par le Client, des Conditions Générales de Vente de la Société ainsi que des conditions additionnelles en cas d'utilisation des services spécifiques tels que le service EXPRESS ES, le service SHOPPER, et le service MON PANIER. Le Client comprend et accepte que les conditions additionnelles prennent sur l'application des conditions générales de vente en cas d'utilisation des services spécifiques.

Les Conditions Générales ES peuvent être modifiées à tout moment par ESTRELIA SERVICES SARL. Le Client doit toujours vérifier les CGV ainsi que les Conditions additionnelles applicables avant toutes commandes. Les CGV ainsi que les Conditions additionnelles de ES en vigueur sont disponibles sur simple demande au service client. Les relations contractuelles sont régies par les Conditions Contractuelles de ES listées ci-dessus, en vigueur au moment de l'exécution des prestations, sans préjudice de l'application de l'acte uniforme OHADA relatif au contrat de transport en cas de transport national ou international par route, de la Convention de Genève en cas de transport international par route dans les espaces non couverts par l'OHADA, de la Convention de Varsovie ou de Montréal en cas de transport par voie aérienne et de la Convention de Bruxelles de 1924 telle qu'amendée par le protocole de 1968 (« the Hague-Visby Rules ») en cas de transport par voie maritime et de tout amendement qui pourrait leur être apporté.

ARTICLE 2 - DEFINITIONS

ESTRELIA SERVICES / ES / La Société / Nous / Nos / Notre : désignent ESTRELIA SERVICE SARL, ses employés, collaborateurs ainsi que ses divers représentants ou partenaires commerciaux.

Conditions Générales de Vente et de prestation de service (CGV) : Document contractuel définissant les règles applicables aux relations commerciales entre ES et ses Clients.

Conditions additionnelles : Ce sont des clauses contractuelles spécifique à l'utilisation de certains service proposés par ES. Ils précisent, complètent ou modifient les dispositions standard des conditions générales de vente (CGV). En cas de contradictions les conditions additionnelles prennent sur les conditions générales.

Conditions contractuelles : désigne l'ensemble formé par les CGV les conditions additionnelles ainsi que tous les autres documents qui pourraient régir les relations entre la Société et les Clients

Offre(s) : désigne un ou l'ensemble des services ou produits que, ES met à la disposition de ses clients

Offre(s) promotionnelle(s) : désigne un ou des services, produits ou tarifs spéciaux proposés par ES à ses Clients pendant des périodes définies et/ou dans la limite du stock disponible.

Tarif(s) applicable(s) : désigne les conditions tarifaires ou le prix en vigueur, d'un produit ou d'un service, chez ES au moment de l'achat ou de l'utilisation du service par le Client.

Document : Colis composé par des papiers imprimés ou manuscrit, constituant une charge unitaire inférieure ou égale à 0,5 kilogramme et dont les dimensions sont de 22,5 cm X 32,5 cm.

Client initial / Utilisateur principal / Expéditeur / Souscripteur : désigne la personne qui contacte ESTRELIA SERVICES pour obtenir la souscription ou la réalisation d'un service pour son propre compte ou au profit d'un ou de plusieurs bénéficiaires.

Client Final / Utilisateur secondaire / Destinataire / Bénéficiaire : désigne une personne au profit de laquelle un service a été demandé.

Vous / Vos / Votre : désignent les clients de ES

Partie(s) : désigne de manière spécifique ou globale ES et ses Clients.

Envoi : Déplacement de Colis, Document ou ensemble de Colis et/ou de Documents remis effectivement à ES, par le Client pour un même destinataire, d'un lieu de chargement unique à un lieu de déchargement unique et faisant l'objet d'un même contrat de transport.

Colis : Marchandises, produits achetés en ligne, objet ou un ensemble matériel composé de plusieurs objets, emballé, quels qu'en soient la nature, le poids, les dimensions et le volume, constituant une charge unitaire lors de la remise à ES, conditionné par l'expéditeur avant la prise en charge et ce, même si le contenu est détaillé dans le contrat de transport.

Fret aérien : le fret aérien désigne le transport de marchandises par avion. Il s'agit d'un mode de transport rapide et efficace, particulièrement utilisé pour les produits nécessitant une livraison rapide ou de grande valeur, comme les produits pharmaceutiques, l'électronique, les biens périssables.

Fret dédié : Il s'agit de vols spécifiques consacrés uniquement au transport de marchandises.

Fret intégré : Vols commerciaux réguliers, utilisant l'espace disponible dans la soute pour livrer des marchandises ; couramment utilisé pour des envois plus petits et moins urgents.

Fret maritime : Il désigne le transport de marchandises par voie maritime. Il peut s'agir d'un *Fret conventionnel* (marchandises transportées en vrac ou en colis); d'un *Fret conteneurisé* (marchandises transportées dans des conteneurs standardisés)

Opérateur de Transport : société exécutant, à quelque titre que ce soit (commissionnaire de transport, entrepositaire, mandataire, manutentionnaire, prestataire ou représentant en douane, transitaire, transporteur, etc) des Opérations de Transport.

Opérations de Transport : prestations afférentes au déplacement physique et/ou à la gestion des flux d'Envoi(s) de toute provenance et pour toute destination.

Opérations de Logistique : prestations de toute natures fournis par ES permettant de réceptionner, de contrôler, de stocker, de préparer, de conditionner, d'emballer, d'organiser le transport et de distribuer des marchandises.

Opération Douanière : toutes formalités douanières effectuées par ES en vue de l'importation ou de l'exportation d'un Colis.

Entreprise de livraison : Société chargé de convoier les colis des Clients vers les différents points de ralliement de ES.

ARTICLE 3 – RELATION CONTRACTUELLE

3.1 Nature

Les relations contractuelles entre ES et ses Clients, repose sur un contrat de transport de marchandises et/ou un contrat de prestation de services. Les parties sont donc régies par les conditions générales de vente et de prestation de services de ES en vigueur au moment de l'exécution des prestations ainsi que par l'application du droit OHADA pour des Contrats Types en cas de transport national par route, et des convention internationale notamment la Convention de Genève dite CMR en cas de transport international par route, de la Convention de Varsovie ou de Montréal en cas de transport par voie aérienne et de la Convention de Bruxelles de 1924 telle qu'amendée par le protocole de 1968 (« the Hague-Visby Rules ») en cas de transport par voie maritime et de tout amendement qui pourrait leur être apporté.

3.2 Durée

Sauf dispositions contraires prévues dans les Conditions Additionnelles applicables à un service spécifique, la relation contractuelle entre ES et ses Clients sont à durée déterminée.

Elle débute avec le choix du service ainsi que le paiement de la tarification applicable et se termine immédiatement après la réalisation de la prestation par ES.

ARTICLE 4 – OFFRES

4.1 Nos Services

ES est une conciergerie privée qui propose à ses clients, les services suivants :

ESTRELIA EXPRESS - ESTRELIA SHOPPER – ESTRELIA HOME'A – ESTRELIA BUSINESS - ESTRELIA PANIER

ESTRELIA CHEQUES CADEAUX -

En plus des présentes conditions générales de vente, ces offres sont régies par des conditions spécifiques propre (Conditions additionnelles) encadrant leurs utilisations par le Client.

4.2 Offres promotionnelles

ES propose également en fonction de la demande et de la disponibilité, des offres promotionnelles sur les tarifications applicables ou sur les services disponibles. Ces offres couvrent une période bien déterminée et peuvent être soumis à des conditions additionnelles pour une meilleure satisfaction des Clients.

Chaque service dispose (ou non) d'offres promotionnelles spécifiques qui sont mentionnées au sein de leur conditions additionnelles.

ES se réserve le droit de suspendre ou de mettre définitivement fin à une offre promotionnelle, sans justification ni information préalable si elle le juge utile.

ARTICLE 5 – OBLIGATIONS ET RESPONSABILITE DU CLIENT

5.1 Paiement

Le Client s'engage à régler le prix des prestations effectuées par ES à son profit ou au profit du bénéficiaire désigné, conformément aux tarifications en vigueur au moment de la commande.

Le Client s'engage également à s'acquitter des frais supplémentaires en cas de souscription à des prestations spécifiques tels que, la livraison express, l'assurance et autres services.

5.2 Responsabilité

Il est de la responsabilité du client de s'assurer du bon état de colis apporté et de l'absence de risque pour le personnel en charge de leurs gestions.

Il est de la responsabilité du client de s'assurer que les services demandés ; les marchandises commandées ainsi que les colis envoyés ou reçus respectent les réglementations en vigueur dans le pays de départ et de destination.

Il est de la responsabilité du client de faire un suivi régulier, au près du service Client, de l'état d'avancement de la prestation demandée, d'être disponible à première demande pour toute requête émanant de ES ou de ses collaborateurs et partenaires et d'être disponible pour la finalisation (réception) du colis, de la commande ou l'exécution d'un des services cités au point 3.1) de la prestation demandée.

5.3 Obligations déclaratives

Le Client garantit que toutes les déclarations faites à ES ou à ses collaborateurs et partenaires sont justes et complètes.

Le Client supportera seul, les conséquences résultant de déclarations ou de documents d'accompagnement faux, erronés, incomplets, inapplicables ou fournis tardivement.

Le Client déclare être en âge de contracter avec ES et de souscrire aux différentes offres qu'elle propose conformément aux dispositions légales en vigueur dans son pays d'origine.

Le Client déclare également être en possession de toutes ses facultés et capacités au moment de la souscription aux services proposés par ES.

Le Client déclare que le ou les Bénéficiaires qu'il a désignés peuvent valablement recevoir les prestations demandées sans une assistance quelconque, sans que la réalisation de la prestation ne porte préjudice au(x) bénéficiaire(s), à ES, à l'un de ses collaborateurs ou partenaires.

ARTICLE 6 - OBLIGATIONS ET RESPONSABILITE DE ES

6.1 Obligations

Les obligations d'ES envers ses clients sont essentielles pour établir et maintenir une relation de confiance, assurer la satisfaction client et favoriser la fidélité clientèle.

Ainsi donc, ES s'oblige à :

. **Fournir des services de qualité** : Obligation de réaliser les services proposés dans les délais convenues et suivant les conditions définies dans les présents CGV ainsi que dans les conditions additionnelles afin de répondre aux attentes des clients et d'assurer leur parfaite satisfaction.

. **Respecter les termes du contrat** : Engagement de ES ainsi que de ses représentant et partenaires, à respecter les termes convenus avec le client et à faire le nécessaire pour la réalisation de la prestation demandé dans la limite de ses possibilités et de l'évolution du marché international.

. **Respecter la confidentialité et la sécurité des données** : Protection des informations personnelles et confidentielles des clients et respect des lois et réglementations relatives à la confidentialité des données en vigueur sur le territoire.

. **Être transparente et honnête** : Mise à disposition d'informations précises, complètes et transparentes sur les produits, services, politiques et pratiques commerciales.

. **Offrir un juste traitement** : Traitement équitablement pour l'ensemble des clients sans discrimination lié à l'origine, le sexe, l'âge, la situation sociale ou économique, le handicap etc.

. **Assurer un service clientèle dynamique et réactif** : Mise à disposition d'un service clientèle efficace et réactif pour répondre aux questions, résoudre les problèmes et traiter les réclamations des clients de manière rapide et courtoise.

. **Favoriser la satisfaction client** : Poursuite de la satisfaction Client à travers le traitement rapide des commandes, l'analyse des besoins, commentaires, suggestions et l'amélioration continue des produits et services.

6.2 Responsabilité

La responsabilité de ES, à quelque titre de ce soit, est limitée aux seuls préjudices directs justifiés.

La notion de préjudice direct justifié exclu notamment l'indemnisation des pertes de chance, des pertes d'exploitation, de production, de profit, de revenu et des gains manqués.

La responsabilité de ES ne peut être engagée pour toute perte ou tout dommage lié à un cas de force majeure, ou lié à une quelconque cause exonératoire de responsabilité telle que visée par les lois, règlements, conventions et jurisprudence applicables au mode de transport considéré.

ES étant principalement un intermédiaire dans l'ensemble des services qu'elle propose, elle ne saura être tenu responsable pour les préjudices causés à un ou des bénéficiaires, par les marchandises, colis ou services requis par un Client / donneur d'ordre à leurs profits.

ES n'est en aucun cas responsable des préjudices qui pourraient subvenir dans la réalisation d'une prestation du fait de la négligence du Client.

En tout état de cause, la responsabilité de ES ne pourra pas être engagée, pour des dommages direct ou indirects, lorsque ces derniers résultent d'un cas de force majeure, ou de l'indisponibilité des acteurs du transport ou autres, utilisés pour la réalisation des services proposés.

ARTICLE 7 – REALISATION DES PRESTATIONS

7.1 Lieu

Les différents points de ralliement de ES, représentent par défaut, le lieu de réalisation des services proposés. Ce sont entre autres :

- **Le siège social situé à Lomé au TOGO**, quartier Hédzranawoé, route Lomé 2 angle Rue 99 et rue 18
Contact : +228 91528300 ;

- la **représentation du BENIN** : À Cotonou kadjehoun, carré 1221 Rue Président Yayi Boni Tel : +229 97095825;

- **Et les représentations en France** : À Paris : 42 Rue de Paris Tel : +33761841747 ; à **Lyon** : **Bombar**, 90 rue saint pierre de Vaise 69009.

ES ou le Client pourra modifier le lieu de réalisation de sa prestation suivant le service choisi et sous réserve de faisabilité en fonction des conditions additionnelles applicables.

7.2 Refus ou défaillance du destinataire

En cas de refus de réception par le destinataire, ou en cas de défaillance de ce dernier pour quelque cause que ce soit, tous les frais initiaux et supplémentaires restent dus par le Client initial sans possibilité de remboursement.

ES se réserve le droit de facturer au Client initial, des frais supplémentaires en cas de déplacement multiple, de temps d'attente et d'immobilisation du véhicule et du personnel au-delà du délai usuel et pour les périodes d'entreposage ou de stockage hors délai.

7.3 Délai

Le délai de réalisation diffère en fonctions du service choisi et des demandes spécifiques formulées par les Clients. Ainsi il est fortement recommandé aux Clients de prendre connaissances des conditions additionnelles applicables, afin de s'informer sur les délais de réalisation inhérents à l'offre choisie ainsi que des délais supplémentaires applicables suivant les demandes spécifiques formulés.

Pour tous vos besoins, nous vous prions de contacter le service client ES par mail via info.estrelliaservices@gmail.com Ou au +228 91 528 300 (*appel direct, messagerie et WhatsApp*); au +33 666 942 189 (*WhatsApp uniquement*).

7.4 Retard de livraison

Sauf dispositions contraires prévues dans les Conditions Particulières Additionnelles, les délais d'acheminement ne sont donnés qu'à titre indicatif. Par conséquent, ES ne saura être redevable d'aucune indemnité pour retard de livraison.

ARTICLE 8 – LES CONDITIONS TARIFAIRES

8.1 Tarifs applicables

Les tarifications appliquées aux différents services sont évaluées comme suit :

La prestation effectuée est assujettie aux tarifs en vigueur disponible à la conciergerie au moment de l'enregistrement du service du Client par la Société.

- Les prix indiqués sont fournis toutes taxes comprises. Il appartient au professionnel d'effectuer toutes les vérifications nécessaires et de s'acquitter de ses obligations fiscales, notamment en matière de TVA, dont le Client est seul responsable.

- Les prix sont indiqués en euros et ou FCFA et tiennent compte de la TVA applicable au jour de la Commande. Tout changement du taux de TVA applicable sera automatiquement répercuté sur le prix des Services.

Les conditions tarifaires sont disponibles sur simple demande au Service Clients. Le Client peut obtenir des informations actualisées sur tous les tarifs applicables et les éventuels frais de services à l'agence ou par contact via mail ou messagerie WhatsApp.

En cas d'expédition ou réception à l'international, les éventuels droits de douane et taxes diverses à acquitter sont à la charge du Client et relèvent de sa seule responsabilité. La Société ne peut assumer aucune responsabilité à cet égard et le Client est seul responsable.

8.2 Réductions tarifaires

La Société se réserve le droit de proposer des bons de réductions, des réductions de prix limité dans le temps sur ses Services et ou de réviser ses tarifs à tout moment, sans notifications préalable. Les tarifs applicables sont ceux en vigueur au moment de la prestation au Client, qui ne peut bénéficier d'autres tarifs, que ce soit avant ou après sa prestation.

Les bons de réduction peuvent être soumis à des conditions spécifiques et sont en tout état de cause strictement réservé au bénéficiaire qui y est mentionné. Ils ne peuvent être utilisés qu'une seule fois. Le Client est expressément informé que le bénéfice de certaines promotions peut être conditionné à une durée minimale d'engagement, qui lui sera précisée lors de sa prestation.

ARTICLE 9 - MODALITES DE PAIEMENT

9.1 Échéances et délai de paiement

Sauf dispositions contraires prévues dans les Conditions additionnelles applicables aux prestations considérées, les factures adressées aux Clients sont payables à la date d'échéance qui y est mentionnée. Sauf accord préalable, le règlement partiel d'une facture ne peut entraîner un début d'exécution par la société.

9.2 Moyen de paiement

ES propose des solutions de paiement adaptés pour l'ensemble de ses Clients à savoir :

- les paiements en espèces
- les paiements via Mobile Money
- les virements bancaires

Lors de l'utilisation des moyens de paiement, le Client supporte seul les frais supplémentaires liés à son opération. Le Client garantit à la Société qu'il est majeur et qu'il dispose des autorisations nécessaires pour utiliser le mode de paiement choisi lors de la validation de sa prestation.

9.3 Défaut ou retard de paiement.

En cas de défaut ou de retard de paiement, le Client devra s'acquitter des pénalités de retard ainsi que des frais de recouvrement, et ce sans qu'aucun rappel ne soit nécessaire et sans préjudice des dommages et intérêts et autres frais que la société se réserve de réclamer.

Les sommes dû par le Client portent intérêts au taux légal en vigueur par jour de retard, à partir du lendemain de la date d'échéance figurant sur la facture, au titre des pénalités de retard.

Le Client devra également s'acquitter d'une indemnité forfaitaire d'un montant de 25.000 f CFA soit 40 euros par facture échue, au titre des frais de recouvrement.

ES se réserve le droit d'initier une action civile et/ou pénale afin de rentrer en possession des créances qui lui sont dues. Les frais découlant de cette action seront à la charge du Client.

9.4 Incident de paiement - Fraude.

ES se réserve le droit de suspendre toute fourniture de Service en cas de refus d'autorisation de paiement de la part des organismes officiellement accrédités et/ou en cas de non-paiement par le Client. La Société se réserve notamment le droit de refuser d'honorer une demande émanant d'un Client qui n'aurait pas réglé totalement ou partiellement une facture précédente ou avec lequel un litige de paiement serait en cours de traitement.

La société décline toute responsabilité, quant à la nature et la provenance des fonds utilisés par ses clients ainsi que vis à vis des fraudes ou actes illégaux effectués ou subit par un client en raison des activités effectués en ligne.

9.5 Droit de gage conventionnel

Le Client reconnaît expressément à ES un droit de gage conventionnel comportant droit de rétention et de préférence général et permanent sur toutes les marchandises, valeurs et documents en sa possession et ce en garantie de la totalité des créances (factures, intérêts, frais engagés, etc) que la société détient contre lui, même ceux antérieures ou étrangères aux opérations effectuées au regard des dites marchandises, valeurs ou documents.

ARTICLE 10- PLAINTES, RECLAMATIONS & CONTESTATIONS

10.1 Plainte et réclamation

Pour toute plainte ou réclamation concernant l'un des services de ES, le Client est invité à contacter le service clients à l'adresse électronique suivante : contact.estrelliaservices@gmail.com ou par téléphone : +228 91 52 83 00 / +33 666 94 21 89.

10.2 Contestation de facture

Sous peine de forclusion, toute contestation de facture doit impérativement être notifiée à ES, dans les 15 jours francs suivant sa réception par le Client. La demande devra se faire par courrier électronique envoyé à contact.estrelliaservices@gmail.com avec pour objet **CONTESTATION DE FACTURE** et contenir les preuves justifiant la démarche.

ARTICLE 11- ASSURANCE, REMBOURSEMENT & DEDOMMAGEMENT

11.1 Police d'Assurance

Sauf disposition contraire prévue dans les Conditions Particulières applicables aux services spécifiques demandé par le Client, aucune assurance n'est fournie par la Société pour ses services, sans demande écrite du Client.

Lorsque le Client formule une demande d'assurance, la société agit en son nom et pour son compte en contractant une assurance auprès d'une compagnie d'assurance dont la solvabilité est reconnue et garantie au moment de la souscription.

La Société agissant en qualité de mandataire du Client, ne peut, en aucun cas, être considéré comme assureur. Les conditions de la police d'assurance sont réputées connues et agréées par le Client qui recevra un certificat d'assurance, s'il en fait la demande.

11.1 Remboursement et dédommagement

En cas de perte ou de dégradation, un remboursement sera émis à l'égard du client si et seulement si : L'envoi (contenu exacte et valeur) est déclaré et assuré à l'expédition. A noter que, la valeur du colis doit être justifiée par une facture.

En cas de perte ou de dégradation d'un colis non assuré, un dédommagement sera adressé au Client sous la forme d'un cheque de transport équivalent au poids taxé facturé par la société.

En cas de saisie, aucun remboursement ne peut avoir lieu.

Le délai de remboursement est de 30 jours ouvrable suivant la fin de l'enquête sur la réclamation introduite par le Client.

ARTICLE 12- PROTECTION DES DONNÉES

Pour réaliser ses prestations, ES, ses collaborateurs et partenaires sont amenés à collecter des données à caractère personnel sur les clients utilisateurs principal et secondaire afin d'assurer une réalisation efficace et efficiente des missions qui nous sont confiées.

ES s'engage à respecter scrupuleusement la réglementation relative à la protection des données personnelles en vigueur en République Togolaise, en veillant à être continuellement conforme aux dispositions mais également en mettant en place, les mesures de sécurités nécessaires à la confidentialité, pendant et après le traitement.

Il s'agit en particulier des données d'identifications des Clients utilisateurs principal et secondaire tel que : l'adresse postale, l'adresse email, la résidence, le numéro de téléphone, l'âge, la situation familiale, les informations professionnelles etc... Ces données sont fournies à ES par l'expéditeur et sont nécessaires et obligatoires.

ES pourra également utiliser les Données collectées pour les finalités suivantes : la communication de nature commerciale tels que l'envoi de newsletters, d'offres promotionnelles (dès lors qu'elles concernent des prestations analogues à celles du contrat), etc. ; l'évaluation du niveau de satisfaction des Clients utilisateurs principal et secondaire, notamment par des enquêtes de satisfaction (par courriel ou par téléphone).

Le Client utilisateur principal garantit également avoir communiqué aux Clients utilisateurs secondaire l'ensemble des informations relatives aux traitements dont leurs Données peuvent faire l'objet par la Société, ses collaborateurs et partenaires, de manière à ce que ceux-ci en aient pleinement connaissance.

Les Clients utilisateurs principal et secondaire pourront à tout moment, exercer leurs droits d'accès aux Données détenues par la Société aux fins de rectification/modification, d'opposition, de suppression, de limitation et/ou de portabilité et de suppression en adressant une demande au service client.

ARTICLE 13 – RETRACTATION, SUSPENSION ET RESILIATION

Le Client peut user de son droit de rétractation dans le respect des conditions additionnelles spécifiques aux différents services de la Société, ainsi que de son droit de résiliation dans le respect des délais de préavis suivant :

- Préavis de 15 jours si la période contractuelle est inférieure ou égale à un (01) mois ;
- Préavis de 30 jours si la période contractuelle est comprise entre un (01) et six (06) mois ;
- Préavis de 90 jours si la période contractuelle est supérieure à six (06) mois ;

En cas de non-respect du délai de préavis, la Société aura droit à une indemnité égale au 1/3 du montant globale des opérations effectué par le client au cours de la période contractuelle.

ES se réserve le droit de rétracter ou de suspendre une offre ou un service sans notification préalable.

ES se réserve également le droit de suspendre ou de résilier sans préavis, la relation contractuelle avec un Client en cas de manquement grave ou répété des obligations dont il a la charge. La suspension ou la résiliation ne fait pas obstacle à la mise en œuvre par ES, des procédures légales pour être rétabli dans ses droits et sans préjudice des actions en dommages et intérêts.

ARTICLE 14- CLAUSE DE LANGUE

Les conditions contractuelles fournies par la Société sont rédigées en langue française. En cas de conflit d'interprétation seul la version française fera foi.

Les conditions contractuelles ne peuvent être traduites que par la Société. Toute traduction émanant d'une entité non reconnue par la Société ou réalisé par le Client lui-même sur une initiative personnelle ou à la demande d'un tiers, ne saurait engager la société en cas de conflit.

ARTICLE 15 : AUTONOMIE DES CLAUSES

Les différentes clauses des conditions contractuelles, se réaliseront indépendamment les unes des autres. À cet effet Si l'une des stipulations devient caduque par la force des lois, du temps, suivant le consentement des parties ou sur décision de la Société, les autres conditions resteront valables, sans qu'il n'y ait besoin d'accomplir une formalité supplémentaire.

ARTICLE 16 : LOI ET JURIDICTION

Les relations contractuelles entre ES et ses Clients sont soumises à l'autorité du droit Togolais.

Tout litige relatif à leur interprétation et/ou à leur exécution même en cas d'appel en garantie ou de pluralité des défendeurs, relève du tribunal de Première instance de Lomé en sa chambre commerciale. Cependant, les parties s'accordent à mettre en œuvre une procédure de règlement amiable avant la saisine d'une juridiction judiciaire.

CONDITIONS ADDITIONNELLES SERVICE SHOPPER

(Version du 01.04.2025 _ Copyright Estrelia Services SARL)

Nous vous prions de lire attentivement les présentes conditions additionnelles, avant l'utilisation du service Shopper. Les présentes conditions additionnelles prennent sur les conditions générales de vente (CGV). L'Abonné(e) devra se référer au contrat d'abonnement ainsi qu'aux CGV pour toutes les questions qui n'auront pas été abordées dans les présentes. L'utilisation du SERVICE SHOPPER (SHP) vaut acceptation, sans réserve et sans condition, par l'Abonné(e), des présentes conditions additionnelles ainsi que des Conditions Générales de Vente de la Société ESTRELIA SERVICES (ES).

1- DÉFINITIONS

ESTRELIA SHOPPER / Service Shopper / SHP : désigne le service d'achat en ligne et de livraison proposé par la conciergerie à ses clients.

Contrat d'abonnement : désigne la convention par laquelle le client souscrit au service Shopper proposé par la conciergerie. Il précise, complète et modifie toutes les dispositions préexistantes. En cas de contradictions il prime sur les présentes conditions additionnelles et sur les conditions générales de vente (CGV).

Abonné(e) / Shopper : désigne un Client ayant souscrit au service Shopper.

Box ES : représente la boîte postale de la Conciergerie disponible pour tous les Abonné(e)s. **Pass Shopper** : Le Pass shopper représente l'ensemble des offres spécifiques destinées à l'utilisation du service shopper. Le Pass Shopper se décline en abonnement comme suit :

PASS ONE - PASS FREE - PASS ZEN - PASS BUSINESS - PASS CORPORATE - FLY ZEN - FLY BUSINESS

2-PRÉSENTATION DU SERVICE ESTRELIA SHOPPER

ESTRELIA SHOPPER (SHP) est un département de la conciergerie ESTRELIA SERVICES chargé des commandes intérieures et du shopping en magasin pour les Abonné(e)s. Elle a un pôle adhérent où des particuliers font librement leur achat et confient l'acheminement à ESTRELIA SERVICES.

3-CADRE D'UTILISATION D'ESTRELIA SHOPPER

3.1- Les achats en magasin

L'achat en magasin est l'une des offres du Service Shopper ESTRELIA. Il présente plusieurs avantages à savoir :

A- Avantages

Expérience tactile : En magasin, il y a cette possibilité de toucher les articles. Cela permet la vérification de la qualité, de la taille et de sentir les matériaux, ce qui est particulièrement important pour certains vêtements, accessoires et bien d'autres.

Conseils en direct : Les vendeurs offrent des conseils personnalisés et des recommandations basées sur leurs connaissances des produits et leurs expériences dans le secteur. Cela peut être utile pour obtenir des avis sur des articles spécifiques et une compréhension améliorée de l'article à acheter. **Immédiateté** : Il permet d'être rapidement et facilement en possession des articles dans un délai court de 72h. Cela peut être particulièrement avantageux si vous avez une urgence sur un événement, ou une urgence médicale (achat en pharmacie).

Possibilité de retour : En général, les retours en magasin peuvent être plus simples et plus rapides que les retours par courrier, surtout si le magasin offre un service Abonné efficace.

Variété et disponibilité : Selon le magasin, vous pourriez voir les articles en personne et parfois découvrir des produits qui ne sont pas disponibles en ligne ou qui ne sont pas bien représentés par des photos.

B- Fonctionnement

L'achat en magasin avec ES ; comment ça fonctionne ?

1-Soumettre la demande d'achat/de commande

2-Recevez votre bon de commande à valider

3-Effectuer le dépôt d'acompte

4-Votre achat est effectué et vous êtes notifiés et vous recevez une facture d'achat et de livraison

5-Recevez votre achat chez vous à Lomé ou Cotonou sous 3 jours

3.2- Des commandes de produits en ligne

A- Aperçu

Dans le but de faciliter l'achat sur des différents sites aux Abonné(e)s, le service de commande en ligne existe aux Abonné(e)s ; ces derniers peuvent passer des commandes pour des produits ou des services via Internet et ce compte tenu de leur commodité et de leur accessibilité.

B- Procédure de passation de commande des Produits

Passer une commande auprès d'ESTRELIA SERVICES revient à :

• **La sélection des articles ou services** : Tout d'abord, vous devez sélectionner les articles que vous souhaitez commander. Cela peut se faire en envoyant sur nos numéros WhatsApp les liens des articles que vous souhaitez acheter, les images ou voir le nom de l'article accompagné des informations nécessaires qui peuvent faciliter la passation de la commande auprès de nos services

• **La composition du panier** : Une fois que les articles à acheter sont trouvés, ESTRELIA SHOPPER se charge de vous soumettre le panier composé dans le but de vérifier ou de s'assurer que le panier a été exactement constitué comme au besoin et ensuite avoir votre accord final du panier à valider.

• **Paiement** : Une fois que vous êtes satisfait de votre panier, vous procédez au paiement et ce conformément aux moyens de paiement proposés par ESTRELIA SERVICES.

• **Validation de commande** : Après avoir effectué le paiement, le panier peut dès lors être validé et vous être notifié de l'émission de votre commande.

C - Condition de validation des commandes

Les conditions de validation de commande sont les critères ou les étapes que doivent remplir les commandes pour être acceptées et traitées par notre entreprise.

• **Disponibilité des produits ou services** : La commande peut être validée uniquement si les produits ou services demandés sont disponibles en stock ou sur un site fiable ou peuvent être fournis dans un délai raisonnable.

• **Validation du paiement** : La commande sera confirmée après que le paiement a été vérifié et accepté. Cela peut inclure l'autorisation de la carte de crédit, la réception du virement bancaire, ou la confirmation de paiement par d'autres moyens de paiement

• **Acceptation des conditions générales de vente** : L'Abonné(e) doit accepter les conditions générales de vente de l'entreprise avant que sa commande puisse être validée. Cela peut inclure des politiques de retour, des conditions de paiement, et d'autres conditions spécifiques à l'entreprise.

• **Vérification de la conformité aux réglementations** : Dans certains cas, l'entreprise doit vérifier que la commande est conforme à certaines réglementations ou restrictions. Par exemple, pour les produits réglementés comme l'alcool, le tabac ou les produits pharmaceutiques, des vérifications supplémentaires peuvent être nécessaires.

D- Tarifs du service commande

Les frais de prestations du service de commande à ESTRELIA SERVICES s'élèvent à 5000 FCFA par tranche de 15 articles par site.

E - Conditions de retour-échange-annulation

Les conditions de retour ou d'échange d'un article commandé varient d'un site à un autre, il revient à l'Abonné(e) de s'informer personnellement lors de sa demande :

• **Délai de retour** : ESTRELIA SERVICES spécifie le délai de retour d'une commande livrée à 5 jours calendaires ; cette disposition permet de s'ajuster aux politiques des sites d'achats.

• **État de l'article** : Les articles retournés doivent obligatoirement être dans leur état d'origine, non utilisés et non endommagés. Les étiquettes, emballages et accessoires d'origine doivent également être inclus. • **Preuve d'achat** : Les Abonné(e)s peuvent être tenus de fournir une preuve d'achat, telle qu'une facture ou un reçu, pour pouvoir retourner ou échanger un article.

• **Processus de retour ou d'échange** : ESTRELIA SERVICES dispose des procédures spécifiques à suivre pour les retours ou les échanges, tout en mettant également en relief les conditions conformes aux sites d'achat telles que la génération d'une étiquette de retour prépayée, le contact avec le service Abonné(e) pour obtenir une autorisation de retour, ou la visite en personne d'un magasin ou d'un centre de retour. • **Frais de retour** : ESTRELIA SERVICES peut imposer des frais de retour, tels que des frais de restockage ou des frais d'expédition pour retourner l'article.

NB : CAS SPECIFIQUE DES CHAUSSURES : Les chaussures non livrées en cartons ne peuvent faire l'objet de retour, ce choix est effectué au moment de la commande et spécifié sur la facture Abonné(e).

4 - L'ABONNEMENT ACHAT LIBRE : PASS SHOPPER

4.1 - Présentation du PASS shopper

Le Pass shopper est une offre proposée par ESTRELIA SERVICES dans le but de faciliter à ses Abonné(e)s des commandes en ligne directement depuis leur domicile. Les livraisons se font exclusivement à la boîte postale de la conciergerie.

4.2 - Fonctionnement du PASS shopper

La box ES représente la boîte postale pour vos courriers et colis grâce au Pass Shopper. Vos achats sont livrés, reconditionnés et expédiés à votre demande par fret aérien ou maritime. Le PASS SHOPPER comment ça marche ?

1-Remplissez le formulaire d'adhésion et validez votre inscription à la box ES ; vous aurez ainsi accès à la boîte postale ES pour vos liens

2-commander depuis chez vous et faites livrer à la boîte postale

3-Demandez la réexpédition de votre colis par voie maritime ou aérienne

4-A destination, récupérez votre colis en agence ou faites-vous livrer à domicile

4.3 - Tarification au service shopper

Les frais de souscription à la box ES shopper s'élèvent à 15000 F.CFA l'année et les frais d'usage et de prestations diverses se présentent comme suit :

CONDITIONS DE PRESTATIONS	DETAILS
TARIF D'EXPEDITION	8000 FCFA/KG
FRAIS DE MAGASINAGE ET RECONDITIONNEMENT	2000 FCFA/ colis
COLLECTE D'UNE LIVRAISON EN POINT RELAIS (INCLUS MAGASINAGE ET CONDITIONNEMENT)	5000 FCFA/ colis
RETRAIT EN MAGASIN	DEVIS SUR DEMANDE
LIVRAISON A DOMICILE (dans le grand Lomé)	NON INCLUS
TEST ANTI-DROGUE	NON INCLUS
TEST PHYTOSANITAIRE	NON INCLUS
FRANCHISE LIQUIDE ¹	100 ML
RETOUR COMMANDE ²	5000 FCFA

5 – LES CONDITIONS PARTICULIÈRES DU SERVICE SHOPPER

5.1 - Procédure d'achat en ligne

Avant de procéder à un achat, il est préconisé d'évaluer les frais qui seront liés à la livraison, pour ce faire : Composez le/les paniers d'achat sur les sites sélectionnés ;

- Demandez une cotation. Celle-ci est une estimation et ne représente pas la facture ;
- Effectuez votre commande et informez nos services selon les modalités du contrat ;
- Recevez votre commande après paiement de votre facture livraison.

5.2 - Les options de livraisons

Les commandes en « pack shopper » doivent être en livraison suivie et recommandée, en main propre ou en point relais.

Sont exclus : **LES LIVRAISONS EN BOITES AUX LETTRES.**

Les livraisons effectuées en boîte aux lettres ne peuvent faire l'objet de réclamations en cas de colis perdu ou non reçu.

5.3 - Les modalités de retour

En cas d'achat indésirés, vous pourrez effectuer le retour de votre /vos articles.

Le retour est considéré comme un envoi de colis. Des frais en sus pour le retour peuvent être facturés en fonction du site d'achat. Merci de vérifier les conditions de retour au moment de votre achat. Pour effectuer un retour, vous devrez fournir le bon de retour au format papier ainsi que la procédure à suivre via info.estrelliaservices@gmail.com.

5.4 - Les restrictions

Les restrictions d'achat et de livraison concernent les produits suivants :

- **Les appareils électroniques et batteries au lithium** (Batteries au lithium, bagage intelligent, Appareils d'auto-équilibrage, Cigarettes électroniques)
- **Les produits interdits** (armes à feu, explosifs et substances inflammables, substances chimiques et toxiques)

Cette liste est non exhaustive ; les informations complémentaires sont consultables dans les Conditions additionnelles joint au présent contrat.

6 - TARIFICATION

6.1 - Les frais d'achats en magasin s'élèvent à 50.000 F.CFA par magasin et à 25.000 FCFA pour les achats en pharmacie.

6.2 - Les tarifs étant soumis à l'évolution du marché, la conciergerie se réserve le droit de les modifier sans avis préalable. Les nouveaux tarifs sont d'application immédiate. Les Abonné(e)s doivent veiller à prendre connaissance des tarifs en vigueur au moment de la commande.

6.3 – La liste ci-dessous représente des documentations tarifaires utiles pour l'Abonné(e). Ils sont joints au contrat d'abonnement et disponibles sur simple demande au service client par mail sur info.estrelliaservices@gmail.com ou par WhatsApp sur le numéro +228 91528300.

- *Tarif lettre recommandée*
- *Grille tarifaire Colissimo : Tarif détaillé*
- *Frais de service envoi & livraison de colis*
- *Frais de service achat en ligne*
- *Frais de service Achat en magasin*
- *Frais spéciaux Service express*

¹ Au-delà de cette franchise, des frais supplémentaires s'appliquent. Conférez la grille tarifaire.

² Les frais de retours de commande sont facturés par site en plus des frais d'envoi normal de colis. Les conditions de retour du site d'achat sont à vérifier préalablement.