

CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

e-SUUQ®

ARTICLE 1 – OBJET

Les présentes Conditions Générales de Vente (CGV) visent à définir le **service de support logistique international d'e-commerce** de LA POSTE DE DJIBOUTI, portant le label **e-SUUQ** ainsi que leurs modalités d'application.

Le **Service e-SUUQ** permet à ses adhérents de faire des commandes d'Articles en ligne sur **les sites de e-commerce basés en France et en Europe (Espace Schengen uniquement)** par l'intermédiaire du **Centre Relais Colis**, situé en France métropolitaine, de la plateforme logistique internationale du Service e-SUUQ, qui se charge, avec ou sans groupage, de leur réacheminement postal et par voie aérienne, de leur dédouanement et de leur livraison en poste restante à Djibouti.

Le Service e-SUUQ est ouvert à toute personne majeure, sans restriction de lieu de résidence ou sa nationalité. Il est mis à disposition du public sur le Site internet de LA POSTE DE DJIBOUTI, **www.laposte.dj (Rubrique e-SUUQ)** et, dans un premier temps, uniquement au guichet e-SUUQ de l'Agence Postale Principale sise au Boulevard de la République à Djibouti-ville.

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

- **LA POSTE DE DJIBOUTI S.A.**, au capital de 1 000 000 000 de Francs Djibouti (DJF), opérateur public de services postaux et financiers de la République de Djibouti,
Et
- **Le CLIENT**, toute personne, âgée de 18 ans au moins, qui souscrit aux prestations logistiques du Service e-SUUQ 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 Djibouti.

LA POSTE DE DJIBOUTI se réserve le droit de modifier les CGV du Service e-SUUQ 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-SUUQ et au public par les voies de communication officielles (Site internet www.laposte.dj, affichage au guichet e-SUUQ et courrier

électronique) au moins une semaine calendaire à l'avance. Les colis commandés en cours de réexpédition au Centre Relais Colis à la date d'effet des CGV ne seront pas concernées par les nouvelles dispositions.

ARTICLE 2 – PRESTATIONS

Le Service e-SUUQ consiste en une offre logistique globale de collecte, de reconditionnement et de réexpédition par transport aérien, avec ou sans groupage, pour le dédouanement et la livraison en poste restante à Djibouti des achats effectués sur internet à partir de sites marchands certifiés de e-commerce basés en France et en Europe (Espace Schengen uniquement).

Ces prestations comprennent :

- Une option de mise à disposition d'une Carte de paiement internationale Mastercard pour le règlement des transactions d'achat en ligne ;
- L'attribution d'une Adresse Relais Colis personnalisée permettant de router les Articles commandés vers le Centre Relais Colis de la plateforme logistique internationale du Service e-SUUQ ;
- Leur reconditionnement ;
- Leur réexpédition différée en groupage (envois groupés) ;
- La réexpédition accélérée sans groupage (envois individuels) ;
- Leur transport postal et aérien à destination de Djibouti ;
- Leur dédouanement postal à leur arrivée à Djibouti ;
- Leur remise en mains propres au Client ou à son Réceptionnaire Désigné au guichet e-SUUQ.

ARTICLE 3 – INSCRIPTION

L'inscription aux services e-SUUQ se fait par la création d'un **Espace Client** unique avec l'enregistrement des coordonnées personnelles du Client, soit en ligne à partir du Site internet de la Poste de Djibouti, www.laposte.dj (Rubrique e-SUUQ / Espace Client), soit par écrit au guichet e-SUUQ de l'agence postale principale.

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

- Une adresse e-mail personnelle, qui fait office d'identifiant de compte ;
- Un mot de passe ;
- Son titre (M., Mme, Mlle) ;
- Son Nom complet, conformément à l'identité d'état civil ;
- Sa date de naissance ;
- Un numéro de téléphone mobile personnel ;
- Un numéro de boîte postale personnelle à la Poste de Djibouti, le cas échéant (si disponible).

L'inscription est confirmée lorsque l'utilisateur a accepté les CGV applicables au Service e-SUUQ. Le Client valide son acceptation en cochant la case « En cochant cette case, je reconnais avoir pris connaissance des Conditions Générales de Vente du Service e-SUUQ de LA POSTE DE DJIBOUTI 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'activer son Espace Client.

ARTICLE 4 – TRANSACTIONS EN LIGNE ET ADRESSE RELAIS COLIS

Pour procéder à des achats sur le site internet d'e-commerce de son fournisseur, le Client passe commande d'un certain nombre d'Articles qu'il règle par **Carte de paiement internationale**.

Le Client est tenu de fournir :

- D'une part, les Données de Transaction de sa carte de paiement (Mastercard, Visa, etc.), et
- D'autre part, l'Adresse de Livraison de sa commande qui sera l'Adresse Relais Colis du Service e-SUUQ : le Nom du Destinataire à indiquer sera, soit le Nom du Client (si c'est lui-même qui réceptionne sa commande à Djibouti), soit le Nom de son Réceptionnaire Désigné (si le Client charge une tierce personne de réceptionner les Articles commandés à Djibouti). La saisie de l'adresse de livraison doit toujours se faire en lettres capitales.

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

1. SAISIE DES DONNÉES DE LA CARTE DE PAIEMENT

- 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 du Destinataire :**
NOM COMPLET DU CLIENT ou du RÉCEPTIONNAIRE DÉSIGNÉ
- **Prénom du Destinataire :**
CDV - CLUB DJIBOUTI
- **Rue :**
350, CHEMIN DU PRÉ NEUF

- **Code Postal :**
38350
- **Ville :**
LA MURE
- **Pays :**
FRANCE

ATTENTION : Il faudra 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 d'un ou de plusieurs colis par le site d'e-commerce du fournisseur au Centre Relais Colis de la plateforme logistique internationale d'e-SUUQ.

ARTICLE 5 – PROCESSUS LOGISTIQUE ET NOTIFICATIONS DE SERVICE

De l'achat en ligne à la livraison à Djibouti des colis, la prise en charge opérationnelle du Service e-SUUQ intervient en plusieurs phases consécutives. Des **Notifications de Service** sont adressées au Client et/ou son Réceptionnaire désigné à chaque étape du processus logistique **sur l'Espace Client e-SUUQ du Client et par e-mails**.

Les Notifications de service non automatiques sont effectuées uniquement les jours ouvrés, c.-à-d., en dehors des jours non travaillés à Djibouti (vendredi, samedi et jours fériés).

1. PHASE DE RÉCEPTION DES COLIS AU CENTRE RELAIS COLIS

À leur arrivée au Centre Relais Colis de la plateforme logistique internationale d'e-SUUQ, les colis sont traités en priorité. Ils sont réceptionnés contre signature plusieurs fois par jour selon les transporteurs affrétés par les fournisseurs, du lundi au vendredi, de 09h00 à 18h00 Heure de France.

Les colis sont mesurés, et enregistrés. Ils sont numérotés par un 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 les transporteurs du fournisseur.

✓ **Notification de Réception**

À la date de réception des colis au Centre Relais Colis, ou, si c'est un jour non travaillé, à la date ouvrée immédiatement suivante, le Client est notifié de la réception de ses colis et du détail des Articles contenus dans chaque colis.

Une fois engagée, la prise en charge des colis commandés par la plateforme logistique internationale du Service e-SUUQ n'ouvre pas droit à l'exercice d'un droit de rétractation au profit du Client.

2. PHASE DE RÉEXPÉDITION DES COLIS DU CENTRE RELAIS COLIS

Les colis sont alors conditionnés en vue de leur réexpédition vers Djibouti selon 2 modes de préparation :

- **En « Groupage »** (mode par défaut) : les colis font l'objet d'une **Réexpédition Différée par envoi groupé**.

La réexpédition différée intervient **tous les 15 et dernier jour de chaque mois, à l'échéance la plus proche**.

- **En « Dégroupage »** : les colis font l'objet d'une **Réexpédition Immédiate par envoi individuel**.

Pour cela, le Client doit actionner une confirmation de dégroupage de ses colis à partir de son Espace Client e-SUUQ **dans les 48 heures suivant la date de leur réception au Centre Relais Colis**. Passé ce délai, c'est le mode de préparation en « Groupage » qui est considéré.

La réexpédition immédiate intervient **le jour même ou le jour suivant de la confirmation de dégroupage du Client** selon que cette confirmation ait eu lieu avant ou après 12h00 Heure de Djibouti (09h00 GMT).

✓ **Notification de Facturation**

2 jours suivant la date de réception des colis au Centre Relais Colis, le Client est automatiquement notifié de la facturation de la prise en charge logistique de ses colis par le Service e-SUUQ.

La facture émise comprend les montants de la commission postale et, le cas échéant, de la taxe d'importation (TIC) sur la valeur commerciale des Articles commandés ainsi que du timbre fiscal du dédouanement.

La commission postale est calculée en fonction du poids volumétrique (le Poids Volume) des colis réceptionnés au Centre Colis. Il est déterminé par le rapport suivant : (Longueur x Largeur x Hauteur)/5000.

La facture émise est due à compter de sa date de Notification. Elle devient exigible à la mise à disposition des Articles au guichet e-SUUQ.

✓ **Notification de Réexpédition**

Le Client est notifié de la réexpédition de ses colis aux dates suivantes :

- Envois en « **Groupage** » : **le 15 ou le dernier jour du mois, à l'échéance la plus proche**.
- Envois en « **Dégroupage** » : **le jour même ou le jour suivant de la confirmation de dégroupage du Client selon que cette confirmation ait eu lieu avant ou après 12h00 Heure de Djibouti (09h00 GMT)**.

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 Djibouti sur le site internet www.colissimo.fr.

3. PHASE DE LIVRAISON DES COLIS AU GUICHET e-SUUQ

Dès leur arrivée à l'Aéroport International de Djibouti, les colis sont acheminés jusqu'au Centre de Messagerie de LA POSTE DE DJIBOUTI où ils sont enregistrés à partir de leurs documents commerciaux qui ont été préalablement séparés des Articles au Centre Relais Colis (bordereaux de livraison et factures), ce qui facilite leur prise en compte immédiate par les agents du Service e-SUUQ.

✓ **Notification d'Arrivée**

À la date d'arrivée des colis au Centre de la Messagerie Postale, le Client et/ou son Réceptionnaire Désigné est/sont notifié(s) de leur arrivée en poste restante.

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

Les colis sont ensuite mis à disposition du guichet e-SUUQ où ils sont contrôlés, répertoriés, enregistrés et conservés sous scellés en attendant leur remise physique à leur Destinataire Final.

✓ **Notification de Disponibilité**

À la date d'enregistrement des colis au guichet e-SUUQ, le Client et/ou son Réceptionnaire Désigné est/sont notifié(s) de leur disponibilité en poste restante au guichet e-SUUQ.

La livraison des colis intervient à la remise physique des colis au Destinataire Final contre présentation d'une pièce d'identité valide, paiement du service facturé et signature en 2 exemplaires d'un Bordereau de Livraison e-SUUQ (1 pour le Destinataire Final, 1 pour le guichet e-SUUQ).

✓ **Notification de Livraison**

À la date de remise des colis à leur Destinataire Final, le Client et/ou son Réceptionnaire Désigné est/sont notifié(s) de leur livraison à bon port. L'exemplaire signé du bordereau de livraison du guichet e-SUUQ est numérisé (scanné) puis transmis au Client par téléchargement sur son l'Espace Client et en pièce-jointe de son email de Notification de livraison.

ARTICLE 6 – ESPACE CLIENT

L'Espace Client permet au Client de disposer d'un accès internet unique et sécurisé à un tableau de bord à partir de laquelle il pourra gérer et consulter les rubriques et onglets suivants :

➤ Rubrique « **MON COMPTE** »

✓ Onglet « **PARAMÈTRES** »

Cette partie permet la mise à jour de l'ensemble des informations personnelles de son Espace Client, y compris son Adresse de courrier électronique (son identifiant de compte) et son Mot de passe.

✓ Onglet « **RÉCEPTIONNAIRES DÉSIGNÉS** »

Cette partie permet l'ajout, la suppression ou la mise à jour de tierces personnes en tant que Réceptionnaires désignés. L'enregistrement d'un Réceptionnaire Désigné comporte la saisie de :

- Son adresse e-mail personnelle, qui fait office d'identifiant ;
- Son titre (M., Mme, Mlle) ;
- Son Nom complet, conformément à l'identité d'état civil ;
- Son numéro de téléphone mobile personnel ;

Toute tierce personne non préalablement enregistrée ici en tant que Réceptionnaire Désigné par le Client, pourra se voir refuser la remise des Articles commandés par le Client.

➤ Rubrique « **RÉCEPTIONS** »

Cette partie liste tous les colis réceptionnés qui sont actuellement en stock au Centre Relais Colis et ceux déjà réceptionnés auparavant.

✓ Onglet « **EN STOCK** »

Cette partie liste tous les colis réceptionnés au Centre Relais Colis actuellement entreposés au Centre Relais Colis.

Pour chaque colis, il est fait état des mentions suivantes :

- **Date de Réception**
C'est la date de livraison des colis au Centre Relais Colis par le site de e-commerce fournisseur du Client.
- **Code d'Identification Colis (CIC)**
- **Fournisseur**
C'est le nom d'enseigne du site de e-commerce fournisseur du Client.
- **Contenu**
C'est la quantité et la désignation des Articles contenus dans le colis.
- **Dimensions (Longueur[cm]xlargeur[cm]xHauteur[cm])**
- **Poids Brut (Kg)**
- **Poids Volume (Kg)**
C'est le poids volumétrique du colis. Il est calculé par le rapport suivant : $(\text{Longueur} \times \text{Largeur} \times \text{Hauteur})/5000$
- **Durée de Stockage Courant (Nombre de Jours)**
C'est le nombre de jours de stockage des colis au Centre Relais Colis depuis leur Date de Réception.

✓ Onglet « **HISTORIQUE** »

Cette partie liste tous les colis réceptionnés au Centre Relais Colis mais qui ont déjà été réexpédiés.

Pour chaque colis, il est fait état des mentions suivantes :

- Date de Réception
- Code d'identification Colis (CIC)
- Fournisseur
- Contenu
- Mode de Réexpédition (Groupage / Dégroupage)
- Durée de Stockage Totale

C'est le nombre de jours de stockage des colis au Centre Relais Colis entre leur Date de Réception et leur Date de Réexpédition.

➤ Rubrique « **RÉEXPÉDITIONS** »

Cette partie liste des colis en cours de préparation (avec ou sans groupage) pour réexpédition et ceux déjà réexpédiés (avec ou sans groupage).

✓ Onglet « **EN INSTANCE** »

Cette partie liste les colis réceptionnés qui sont actuellement en cours de préparation pour réexpédition.

📁 Sous-Onglet « **GROUPE** »

Par défaut, tous les colis réceptionnés sont préparés en groupage, sauf si le Client décide de leur réexpédition immédiate (voir ci-après).

Pour chaque colis, il est fait état des mentions suivantes :

- Date de Groupage
Ici, cette date correspond à la Date de Réception du colis au Centre Relais Colis.
- Code d'Identification Colis (CIC)
- Fournisseur
- Contenu
- Délai de Stockage Restant (Nombre de Jours)

C'est le nombre de jours de stockage restant avant la prochaine réexpédition différée.

• **Action de Dégroupage**

Si le groupage n'est pas souhaité, le Client doit alors sélectionner ici le(s) colis concerné(s) et cliquer sur le bouton « **Dégroup** » du Menu d'actions. Après confirmation, le(s) colis concerné(s) sont retirés de cette liste et apparaissent dans le sous-onglet « **SANS GROUPE** » pour une réexpédition immédiate. La date de ce jour est alors prise en compte comme Date de préparation pour le(s) colis sélectionné(s). Cette procédure est irréversible.

ATTENTION : L'action de Dégroupage n'est possible que dans les 48 heures suivant la réception des colis au Centre relais Colis.

📌 Sous-Onglet « **DÉGROUPE** »

Les colis placés ici sont ceux pour lesquels le Client a opéré une action de dégroupage. Dès lors, il ne lui est plus possible de demander qu'ils soient à nouveau préparés en groupage.

Pour chaque colis, il est fait état des mentions suivantes :

- Date de Dégroupage
Ici, c'est la date à laquelle le Client a opéré une action de dégroupage.
- Code d'identification Colis (CIC)
- Fournisseur
- Contenu
- Délai de Stockage Restant (Nombre de Jours)
C'est le nombre de jours de stockage restant avant la prochaine réexpédition immédiate.

✓ Onglet « **HISTORIQUE** »

Cette partie liste tous les colis réexpédiés (avec ou sans groupage) du Centre Relais Colis pour le réacheminement postal et aérien vers Djibouti.

📌 Sous-Onglet « **GROUPE** »

Cette partie liste tous les envois groupés de colis qui ont été réexpédiés vers Djibouti.

Pour chaque groupage, il est fait état des mentions suivantes :

- Date de Réexpédition (Différée)
C'est la date à laquelle le(s) colis quittent le Centre Relais Colis en route pour Djibouti.
- Code de Suivi Colissimo (CSC)
C'est le code de tracking de l'envoi à suivre sur www.colissimo.fr
- Nombre de Colis du Groupage
- Durée de Routage (Jours)
C'est le nombre de jours de réacheminement des envois groupés entre leur Date de Réexpédition et leur Date d'Arrivée à Djibouti.
- Statut (En Route / Arrivé)

Pour visualiser en détail le contenu de chaque envoi groupé. Il faut alors sélectionner le(s) groupages concerné(s) et cliquer sur le bouton « **Détailler** » du Menu d'actions.

La vue détaillée du contenu de chaque envoi groupé fait état des mentions suivantes :

- Code d'identification Colis (CIC)
- Fournisseur
- Contenu

📌 Sous-Onglet « **DÉGROUPE** »

Cette partie liste tous les envois individuels de colis qui ont été réexpédiés vers Djibouti.

Pour chaque groupage, il est fait état des mentions suivantes :

- Date de Réexpédition (Immédiate)
C'est la date à laquelle le(s) colis quittent le Centre Relais Colis en route pour Djibouti.
- Code de Suivi Colissimo (CSC)
C'est le code de tracking de l'envoi à suivre sur www.colissimo.fr
- Code d'Identification du Colis (CIC)
- Fournisseur
- Contenu
- Catégorie Fiscale (Informatique / Autre)
- Poids Facturé (Kg)
- Durée de Routage (Jours)
C'est le nombre de jours de réacheminement des envois groupés entre leur Date de Réexpédition et leur Date d'Arrivée à Djibouti.
- Statut (En Route / Arrivé)

➤ Rubrique « **FACTURATION** »

Cette partie liste le détail de facturation de chaque colis réceptionné au Centre Relais Colis. La facturation définitive des colis intervient au bout de 48 heures calendaires suivant leur Date de réception au Centre Relais Colis.

Pour chaque colis, il est fait état des mentions suivantes :

- Date de Facturation
- Code d'Identification de Facture (CIF)
- Fournisseur
- Contenu
- Catégorie Fiscale (Informatique / Autre)
Indication de la catégorie matérielle des Articles prise en compte pour le taux applicable de la taxe d'importation (TIC) : Informatique (8 %), Autre (33%).
- Poids Facturé (Kg)
C'est le poids le plus élevé entre le poids Brut et le Poids Volume du colis.
- Commissions Postales (DJF)
- Pénalités de Garde (DJF)
- Taxe d'Importation (DJF)
- Frais de Douane (DJF)
- Prix Total (DJF)

➤ Rubrique « **NOTIFICATIONS** »

Cette partie liste toutes les Notifications envoyées au Client et/ou à son Réceptionnaire Désigné (Réception, Facturation, Réexpédition, Arrivée, Disponibilité, Livraison et Réclamation).

ARTICLE 7 – 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 Service e-SUUQ :

- 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 – DÉLAIS ET MODALITÉS DE LIVRAISON

LA POSTE DE DJIBOUTI 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 POSTE DE DJIBOUTI, 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 métropolitaine de la plateforme logistique internationale du Service e-SUUQ, et non à compter de leur date de commande en ligne.

En général, les colis sont stockés en vue de leur réexpédition en groupage durant une période de garde maximale de deux semaines avant leur réexpédition vers Djibouti. Mais le Client a la possibilité d'en demander le dégroupage dans les 48 heures suivant leur réception au Centre Relais Colis, auquel cas les colis sont réexpédiés dans les meilleurs délais.

Le délai de livraison prend fin après le dédouanement postal des Articles, à la date de leur mise à disposition au guichet e-SUUQ de l'agence postale principale en attendant leur remise au Client ou à son destinataire désigné.

En moyenne, le délai de livraison des Articles, 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 Articles restent à disposition du Client ou de son Réceptionnaire Désigné pendant 4 semaines calendaires au guichet e-SUUQ. Passé ce délai, les Articles seront conservés au Centre de Messagerie Postale et des pénalités de garde de 1 000 DJF par Article et par semaine s'appliqueront jusqu'à leur récupération par les ayant-droit. Au-delà de 6 mois de garde,

LA POSTE DE DJIBOUTI se réserve le droit de disposer librement des Articles restés en souffrance.

ARTICLE 9 – CONTRÔLE DU FRET AÉRIEN ET DÉDOUANEMENT DES COLIS

Le Client accepte expressément que le colis réexpédié par l'intermédiaire du Service e-SUUQ puisse, le cas échéant, être soumis aux règles de contrôle de sûretés applicables au fret aérien.

Lorsque le Client commande des Articles sur les sites Internet de e-commerce pour être livrés à Djibouti, il est considéré comme l'importateur. Il doit à ce titre respecter toutes les lois et règlements en vigueur en République de Djibouti. À ce titre, le Client est soumis à des obligations et des taxes sur l'importation, qui sont perçues lorsque le colis arrive à destination. Des frais supplémentaires de dédouanement peuvent en outre être mis à sa charge ; LA POSTE DE DJIBOUTI n'a aucun contrôle sur ces frais.

Les Articles importés via le Service e-SUUQ, et **d'une valeur marchande supérieure à 150 Euros**, à l'exception de documents, livrets, livres, journaux et magazines, sont sujets à des formalités douanières et fiscales. Elles ont pour objet l'inspection en douane des Articles importés ainsi que le règlement des frais de dédouanement et de la Taxe d'Importation dite Taxe Intérieure de Consommation (TIC) à hauteur de 8% (pour biens informatiques) ou de 33% (pour tous les autres biens non périssables) de leur prix d'achat sur la base des factures y afférentes.

Le Client assure toujours l'entière responsabilité des mentions figurant sur ses envois et déclarations en douane. Ce faisant, Le Client accepte expressément que LA POSTE DE DJIBOUTI, sur demande de toute autorité gouvernementale, y compris les douanes, soit en droit d'ouvrir et d'inspecter le colis confié à tout moment aux fins de vérifier la conformité de leur contenu aux lois et règlements en vigueur au moment de l'envoi. Le Client s'engage ainsi à respecter l'ensemble des formalités douanières et fiscales qui l'obligent dans le cadre de l'envoi de ses colis.

Dans ces conditions, LA POSTE DE DJIBOUTI effectue en son nom propre et pour le compte du Client, dans le cadre d'une représentation indirecte, les formalités douanières d'entrée sur le territoire national.

ARTICLE 10 – PRIX

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

Les prix du Service e-SUUQ sont indiqués en Francs Djibouti (DJF) et s'entendent « Hors Taxes ». Ils sont payés au comptant à la remise des Articles commandés au guichet e-SUUQ.

- **Carte de Paiement International Mastercard e-SUUQ**

8 000 DJF

Un e-mail comprenant les Données de paiement de la Carte est adressé au Client dans les 24 heures. Un Compte de paiement international est alors ouvert au nom du Client sur lequel il est invité à y déposer une somme suffisante pour couvrir ses achats en ligne. L'approvisionnement financier de son Compte de paiement pourra s'effectuer au guichet e-SUUQ ou à la Banque CAC.

- **Commissions Postales**

La tarification postale est opérée par tranche indivisible et additionnelle de 1 Kilogramme (Kg) au plus élevé des poids entre le Poids Brut et le Poids Volume (poids Volumétrique) des colis commandés à leur réception au Centre Relais Colis de la plateforme logistique internationale du Service e-SUUQ.

Elle est de 5 000 DJF pour le 1^{er} Kg, puis augmentée de 2 500 DJF par Kg supplémentaire.

Le poids maximal par colis commandé admissible au Service e-SUUQ étant de 20 Kg, la grille tarifaire des commissions postales se présente comme suit :

TRANCHE DE POIDS PAR COLIS	TARIF e-SUUQ	
	AVEC GROUPEMENT	SANS GROUPEMENT
0+ À 1 KG	5 000 DJF	10 000 DJF
1+ À 2 KG	7 500 DJF	15 000 DJF
2+ À 3 KG	10 000 DJF	20 000 DJF
3+ À 4 KG	12 500 DJF	25 000 DJF
4+ À 5 KG	15 000 DJF	30 000 DJF
5+ À 6 KG	17 500 DJF	35 000 DJF
6+ À 7 KG	20 000 DJF	40 000 DJF
7+ À 8 KG	22 500 DJF	45 000 DJF
8+ À 9 KG	25 000 DJF	50 000 DJF
9+ À 10 KG	27 500 DJF	55 000 DJF
10+ À 11 KG	30 000 DJF	60 000 DJF
11+ À 12 KG	32 500 DJF	65 000 DJF
12+ À 13 KG	35 000 DJF	70 000 DJF
13+ À 14 KG	37 500 DJF	75 000 DJF
14+ À 15 KG	40 000 DJF	80 000 DJF
15+ À 16 KG	42 500 DJF	85 000 DJF
16+ À 17 KG	45 000 DJF	90 000 DJF
17+ À 18 KG	47 500 DJF	95 000 DJF
18+ À 19 KG	50 000 DJF	100 000 DJF
19+ À 20 KG	52 500 DJF	105 000 DJF

Les prix du Service e-SUUQ sont également disponibles sur le Site internet www.laposte.dj de POSTE DE DJIBOUTI. Ils sont susceptibles d'évoluer 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 internationale du Service e-SUUQ.

- **Pénalités de Garde**

Des pénalités de garde de 1 000 DJF par article et par semaine sont également facturées à compter de 4 semaines calendaires suivant leur date de Notification de Disponibilité au guichet e-SUUQ, et ce jusqu'à 6 mois.

- **Taxe d'Importation et Frais de Douane**

- TIC (Taxe Intérieure de consommation)
8% sur la valeur commerciale des Articles informatiques ;
33% dans tous les autres cas.
- Frais de Douane
Timbre fiscal de 500 DJF
Frais de présentation en Douane de 1 500 DJF

ARTICLE 11 – RESPONSABILITÉ DE LA POSTE DE DJIBOUTI

En tout état de cause, la responsabilité de LA POSTE DE DJIBOUTI 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-SUUQ. 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.

La responsabilité de LA POSTE DE DJIBOUTI est exonérée dans tous les cas d'événements ou d'éléments non imputables à la plateforme logistique internationale du Service e-SUUQ, 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 POSTE DE DJIBOUTI et susceptible de remettre en cause l'exécution normale du Service e-SUUQ ;
- Vice propre à l'objet ;
- Non-respect des conditions d'admission des colis.

LA POSTE DE DJIBOUTI 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 – RESPONSABILITÉ DU CLIENT

Le Client est responsable de l'utilisation de son Espace Client ainsi que de la validité de ses informations de contact et de l'utilisation de son Identifiant et Mot de passe. L'Espace Client est strictement personnel et son usage ne peut en aucun cas être cédé à un tiers, à quelque titre que ce soit. Le Mot de passe est personnel et confidentiel.

Le Client est seul responsable de la conservation confidentielle de son Identifiant et Mot de passe et de toute utilisation qui pourrait en être faite.

Il s'engage en conséquence :

- À les conserver secrets et à ne pas les communiquer à quelque tiers que ce soit et quel qu'en soit le moyen ;
- À assumer seul les conséquences de toute divulgation effectuée en violation des présentes ;
- À informer sans délai le Service e-SUUQ de toute compromission, perte ou anomalie constatée de ceux-ci, et de toute erreur, faute ou irrégularité constatée de son Espace Client, et ce, dès qu'il en a connaissance.

Le Client est seul responsable :

- Des conséquences de l'absence d'actualisation (mise à jour) de ses informations personnelles de contact et de ceux de ses Réceptionnaires Désignés sur son Espace Client ;
- De l'utilisation qui est faite de sa Carte de Paiement Internationale ;
- Du choix du site d'e-commerce pour acheter ses Articles ;
- De l'usage qu'il fait des Articles, étant entendu que cet usage doit être conforme aux usages loyaux du commerce, à la législation en vigueur et aux bonnes mœurs.

Le Client garantit LA POSTE DE DJIBOUTI contre toute réclamation, prétention ou exigence de tiers qui invoqueraient une violation de leurs droits, à la suite de l'utilisation de l'Espace Client e-SUUQ faite par le Client ou à la suite des mesures prises par le Service e-SUUQ, pour mettre un terme à la violation des droits des tiers invoquée par une victime.

ARTICLE 13 – RÉCLAMATIONS ET INDEMNISATIONS

• Réclamations

Sont seules prises en compte, les réclamations amiables adressées au Service e-SUUQ avec le Formulaire de Réclamation en ligne qui est mis à disposition du Client depuis son Espace Client sur le site internet www.laposte.dj et de celui mis à disposition du Destinataire Final au guichet e-SUUQ.

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-SUUQ y relative.

Chaque réclamation introduite par un Client et/ou son Réceptionnaire Désigné donne lieu à une **Notification de Réclamation** qui est communiquée à ce(s) dernier(s) sur l'Espace Client du Client et par courriels. La Notification de Réclamation vaut accusé de réception de la réclamation, et comprend un Numéro de Référence unique pour le traitement de chaque réclamation.

Une réclamation ne dispense pas le Client ou son Réceptionnaire Désigné du paiement de la facture contestée qui demeure exigible en toutes circonstances.

LA POSTE DE DJIBOUTI 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 Notification de Réclamation.

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 dressé sur le Formulaire de Réclamation par les agents du guichet e-SUUQ. Un exemplaire tamponné est remis au Destinataire Final, et une copie est conservée au guichet e-SUUQ pour traitement de la réclamation.
- **Perte**
En cas de perte de colis avérée constatée par le Service e-SUUQ, il est immédiatement adressé une **Notification de Perte** au Client et/ou à son Réceptionnaire Désigné.
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 d'e-SUUQ et dont la disparition serait intervenue au cours de leur réacheminement vers Djibouti.
- **Retard**
Les réclamations pour retard de colis ne sont recevables **qu'à compter de 2 mois 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 POSTE DE DJIBOUTI 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 matériel et 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 **la valeur commerciale des Articles commandés** sur la foi des factures y afférentes, **et dans la limite de 500 EUR (Cinq Cents Euros) par Article**.
 - **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-SUUQ.

ARTICLE 14 – CONFIDENTIALITÉ ET PROTECTION DES DONNÉES PERSONNELLES

Le service e-SUUQ collecte les informations nominatives et les adresses électroniques avec pour objectifs la création de l'Espace Client, la gestion et le suivi de la relation commerciale, et la réalisation de la prestation logistique.

LA POSTE DE DJIBOUTI s'engage à protéger la vie privée des personnes utilisant son site internet www.laposte.dj 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 15 – LOI APPLICABLE ET ATTRIBUTION DE JURIDICTION

Les présentes CGV sont régies par le droit Djiboutien.

Tout litige né de l'interprétation ou de l'exécution des présentes conditions générales de vente donnera lieu à une tentative de règlement amiable entre les parties.

À défaut de règlement amiable, tout recours judiciaire sera porté par la partie la plus diligente devant la juridiction Djiboutienne compétente.

ARTICLE 16 – DATE D'APPLICATION

Les présentes CGV prennent effet à compter du 1^{er} février 2017.