CONDITIONS GÉNÉRALES

Les présentes conditions sont conclues exclusivement entre SEED BENIN SAS, immatriculée au Registre de Commerce et du Crédit Mobilier de Cotonou sous le numéro RB/COT/ 25 B 40323, dont le siège social se situe au Quartier Sodjeatinmé-Est, Ilot 133, Parcelle « J », Cotonou, Bénin, ci-après dénommée « SEED » ou « l'Éditeur » et toute personne effectuant un achat sur l'application web ou mobile de l'entreprise, ci-après dénommé « l'Internaute, le Client ou l'Utilisateur » et collectivement dénommées « les Parties ».
L'internaute déclare être majeur ou titulaire d'une autorisation parentale et dispose de la capacité juridique à contracter lui permettant d'effectuer une commande sur la présente application.
Les Parties conviennent que leurs relations sont régies exclusivement par le livre quatrième de la loi N°2017 -20 du 20 Avril 2018 portant Code du Numérique en République du Bénin, les présentes conditions générales et les mentions légales se trouvant sur l'application web ou mobile. Ces conditions générales et mentions légales peuvent faire l'objet de modifications à tout moment et sans préavis. Dès lors, il est entendu que les conditions applicables sont celles en vigueur sur l'application web ou mobile au moment de la passation de la commande.
L'utilisation continue de l'application après la date d'entrée en vigueur des modifications opérées vaudra acceptation des conditions révisées.

ARTICLE 1 : CLARIFICATIONS TERMINOLOGIQUES

Les termes employés dans la présente doivent être entendus comme ceci.
Utilisateur : usager de la plateforme web ou mobile Le Transporteur. Peut être également désignée le Client ou l'Internaute
Plateforme : application mobile Le Transporteur et ses déclinaisons.

ARTICLE 2 : ACCÈS A LA PLATEFORME

La plateforme Le Transporteur permet à l'Utilisateur un accès gratuit au service de livraison et ses dérivées.
La plateforme est accessible gratuitement en tout lieu à tout Utilisateur ayant un accès à Internet. Tous les frais supportés par l'Utilisateur pour accéder au service (matériel informatique, logiciels, connexion Internet, etc.) sont à sa charge.
L'Utilisateur non membre n'a pas accès aux services réservés. Pour cela, il doit s'inscrire en remplissant le formulaire. En acceptant de s'inscrire aux services réservés, l'Utilisateur membre s'engage à fournir des informations sincères et exactes concernant son état civil et ses coordonnées, notamment son adresse email ou son numéro de téléphone.
Pour accéder aux services, l'Utilisateur doit ensuite s'identifier à l'aide de son identifiant et de son mot de passe qu'il aura choisi lors de son inscription.
Tout Utilisateur membre, régulièrement inscrit, pourra également solliciter sa désinscription ou la suppression de son compte en formulant la demande par écrit à support@letrans-porteur.com. Celle-ci sera effective dans au plus tard Soixante Douze (72) après réception de ladite demande.

Tout événement dû à un cas de force majeure ayant pour conséquence un dysfonctionnement de la plateforme ou serveur et sous réserve de toute interruption ou modification en cas de maintenance, n'engage pas la responsabilité de SEED BENIN SAS. Dans ces cas, l'Utilisateur accepte ainsi ne pas tenir rigueur à l'éditeur de toute interruption ou suspension de service, même sans préavis.
L'Utilisateur a la possibilité de contacter l'éditeur par messagerie électronique à l'adresse support@letrans-porteur.com.

ARTICLE 3 : LE PORTEFEUILLE ÉLECTRONIQUE
Vous disposez sur votre compte d'Utilisateur d'un Portefeuille électronique vous permettant de payer les prestations sollicitées.
Ce portefeuille est alimenté par monnaie électronique ou par carte bancaire.
Une fois sur votre portefeuille, ce crédit a vocation à être utilisé uniquement sur l'Application. Il ne peut être reconverti, revendu, échangé entre Utilisateurs, faire l'objet de remboursement (sauf cas de disfonctionnement informatique avéré et constaté) ni produire des intérêts.
Le solde de votre Portefeuille peut à tout moment être consulté sur l'Application.

ARTICLE 4 : POLITIQUE D'ANNULATION
L'annulation de demandes de Services nuit à la fiabilité et la qualité de la mise en relation.
Bien que vous puissiez annuler une demande de Services, la Société se réserve le droit de facturer des frais d'annulation sur votre Portefeuille.
Ces frais servent à indemniser l'ensemble des frais que le prestataire a pu engager pour délivrer sa prestation jusqu'à l'annulation. Les frais d'annulation sont indiqués sur votre reçu pour la prestation annulée.
Les modalités d'annulation ainsi que les tarifs sont susceptibles d'être modifiés sans préavis.
Les frais d'annulation sont automatiquement débités du solde de votre Portefeuille. Au cas où le solde ne suffirait pas à couvrir ces frais, votre accès à l'application pourrait être bloqué.
Si vous estimez que des frais d'annulation ont été facturés à tort, vous pouvez adresser une plainte par mail à support@letrans-porteur.com.

ARTICLE 5 : NOTATION
La Plateforme est interactive et les membres de sa communauté se voient attribuer des notes en fonction de leurs activités; des commentaires peuvent également y être laissés.
Ce système de notation réciproque nous permet de rester vigilants sur le professionnalisme et la courtoisie que nous souhaitons maintenir sur la Plateforme.
La notation faisant partie du profil public d'un Utilisateur, une moyenne médiocre et/ou des commentaires négatifs peuvent vous faire perdre l'accès à l'Application après enquête.

ARTICLE 6 : COLLECTE DES DONNÉES
La plateforme assure à l'Utilisateur une collecte et un traitement d'informations personnelles dans le respect de la vie privée conformément à la loi n 2017-20 du 20 avril 2018 portant code du numérique en République du Bénin.

En vertu du code du numérique, l'Utilisateur dispose d'un droit d'accès, de rectification, de suppression et d'opposition de ses données personnelles. L'Utilisateur exerce ce droit par mail à support@letrans-porteur.com.

ARTICLE 7 : PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE

Les marques, logos, signes ainsi que tous les contenus de la plateforme (textes, images, son, etc.) font l'objet d'une protection par la loi N° 2005-30 du 10 Avril 2006 (Article 2 et 8) relative à la protection des droits d'auteurs et des droits voisins en République du BENIN.

L'Utilisateur doit solliciter l'autorisation préalable de l'Éditeur pour toute reproduction, publication, copie des différents contenus. Il s'engage à une utilisation des contenus de la plateforme dans un cadre strictement privé, toute utilisation à des fins commerciales et publicitaires est strictement interdite.

Toute représentation totale ou partielle de cette plateforme par quelque procédé que ce soit, sans l'autorisation expresse de l'Éditeur, constituerait une contrefaçon sanctionnée par la loi.

Il est rappelé conformément à la loi précitée à l'alinéa 1er que l'Utilisateur qui reproduit, copie ou publie le contenu protégé doit citer l'auteur et sa source.

ARTICLE 8 : RESPONSABILITÉ

Les sources des informations diffusées sur la plateforme sont réputées fiables mais celle-ci ne garantit pas qu'elles soient exemptes de défauts, d'erreurs ou d'omissions.

Les informations communiquées sont présentées à titre indicatif et général sans valeur contractuelle. Malgré des mises à jour régulières, le site www.letrans-porteur.com et ses applications web et mobile ne peuvent être tenu responsable de la modification des dispositions administratives et juridiques survenant après la publication. De même, l'Éditeur ne peut être tenue responsable de l'utilisation et de l'interprétation de l'information contenue dans cette plateforme.

L'Utilisateur s'assure de garder son mot de passe secret. Toute divulgation du mot de passe, quelle que soit sa forme, est interdite. Il assume les risques liés à l'utilisation de son identifiant et mot de passe. La plateforme décline toute responsabilité.

La plateforme ne peut être tenue pour responsable d'éventuels virus qui pourraient infecter l'ordinateur ou tout matériel informatique de l'Internaute, suite à une utilisation, à l'accès, ou au téléchargement provenant d'elle.

La responsabilité de l'Éditeur ne peut être engagée en cas de force majeure ou du fait imprévisible et insurmontable d'un tiers.

ARTICLE 9 : LIENS HYPERTEXTES

Des liens hypertextes peuvent être présents sur la plateforme. L'Utilisateur est informé qu'en cliquant sur ces liens, il sortira de l'application web ou mobile. Ce dernier n'a pas de contrôle sur les pages web sur lesquelles aboutissent ces liens et ne saurait, en aucun cas, être responsable de leur contenu.

ARTICLE 10 : COOKIES

L'Utilisateur est informé que lors de ses visites sur la plateforme, un cookie peut s'installer automatiquement sur son logiciel de navigation.

Les cookies ne contiennent pas d'informations personnelles et ne peuvent pas être utilisés pour identifier quelqu'un. Un cookie contient un identifiant unique, généré aléatoirement et donc anonyme. Certains cookies expirent à la fin de la visite de l'Utilisateur, d'autres restent.
L'information contenue dans les cookies est utilisée pour améliorer la plateforme.
En naviguant sur la plateforme l'utilisateur les accepte.
L'Utilisateur doit toutefois donner son consentement quant à l'utilisation de certains cookies.
A défaut d'acceptation, l'Utilisateur est informé que certaines fonctionnalités ou pages risquent de lui être refusées.
L'Utilisateur pourra désactiver ces cookies par l'intermédiaire des paramètres figurant au sein de son logiciel de navigation.

ARTICLE 11 : DISPONIBILITÉ
Nos services, nos produits et leurs prix sont valables aussi longtemps qu'ils sont visibles sur l'application, sauf opérations spéciales dont la durée de validité est spécifiée. L'Utilisateur est invité à consulter la disponibilité des services offerts et/ou articles vendus sur l'application web ou mobile.
En cas de commande d'un article qui se révélerait indisponible, l'Éditeur peut annuler la commande, sous réserve de prévenir le Client et rembourser à ce dernier la totalité des sommes dues.
En cas de commande de plusieurs produits, si l'un des produits est indisponible, l'Éditeur informera alors le client de l'impossibilité d'envoi de l'article concerné. Le reste de la commande sera traité et expédié au client dans les délais annoncés par le mail d'information sur son suivi de commande.
Le client peut également opter pour l'annulation totale de sa commande, en informant le service client par mail ou par message sur WhatsApp.

ARTICLE 12 : INSCRIPTION SUR LA PLATEFORME
L'Utilisateur garantit que toutes les informations concernant son identité et sa capacité fournies à l'Éditeur dans le formulaire d'inscription sur la Plateforme sont vraies, exactes et complètes. Il s'engage à tenir ces données à jour.
Si un Utilisateur fournit des informations fausses, inexactes ou incomplètes, ou si l'Éditeur considère qu'il y a des raisons fondées de douter de la véracité, de l'exactitude ou de l'intégrité de ces informations, ce dernier pourra refuser à cet Utilisateur l'accès à la Plateforme.
Lors de son inscription sur la Plateforme, l'Utilisateur doit s'inscrire avec un numéro de téléphone et un mot de passe. Le numéro de téléphone et le mot de passe sont strictement personnels et incessibles. Il doit rester confidentiel et sécurisé.
Une fois son compte créé, l'Utilisateur a accès à un espace personnel qui lui permet de gérer son utilisation du Service.
Il s'engage à ne pas divulguer les éléments de son Compte et à ne pas en permettre l'accès à un tiers. L'Utilisateur est le seul responsable de toute utilisation de ses données, des prestations qui pourraient être sollicitées auprès d'un tiers sur la Plateforme, ou de toute autre action effectuée sous son nom d'Utilisateur et/ou son mot de passe.

ARTICLE 13 : LA COMMANDE

13.1. Conditions à remplir avant de passer commande

L'Utilisateur accepte de respecter toutes les lois applicables lorsqu'il utilise le Service et s'engage à ne l'utiliser qu'à des fins légales.

Il doit s'équiper d'un appareil compatible pour accéder au Service et effectuer toute mise à jour y afférente.

L'Éditeur ne garantit pas que le Service ou toute partie de ce dernier pourront être exploités sur des appareils et systèmes d'exploitation non compatibles.

L'Éditeur se réserve le droit de suspendre ou bloquer l'accès de l'Utilisateur au Service en cas de raisons légitimes : (i) vous utilisez le Service avec un appareil non autorisé, (ii) vous ne respectez pas les lois applicables lors de l'utilisation du Service , (iii) vous n'utilisez pas le service conformément aux Conditions, (iv) votre utilisation du Service a un effet négatif sur les droits ou intérêts légitimes de l'Éditeur ou de tiers, de sorte qu'une action immédiate est nécessaire pour éviter tout dommage.

13.2. Les différentes étapes de la passation d'une commande :

- L'Utilisateur clique sur le produit qui l'intéresse ;
- L'Utilisateur lit la description du produit ;
- L'Utilisateur choisit les options du produit (Ex : couleur, pointure, quantité, etc.)
- L'Utilisateur clique sur « ajouter au panier » ;
- L'Utilisateur clique sur « Payer » ;
- L'Utilisateur choisit sa ville de livraison ;
- L'Utilisateur choisit son mode de paiement ;
- L'Utilisateur valide le paiement ;
- L'Utilisateur reçoit ensuite de la Plateforme une notification d'enregistrement de sa commande et/ou un SMS de confirmation du paiement ;
- Enfin, l'Utilisateur reçoit des notifications/mails de changement de statut de sa commande à chaque étape, puis une facture.

Le mail de changement de statut de commande vaut acceptation par la Plateforme de la commande du client et forme ainsi le contrat de vente entre les Parties.

Dès que la commande sera expédiée, la Plateforme enverra une notification et/ou un mail d'expédition de la commande au client.

Le client est prié d'effectuer tous les paiements sur l'application. Il est déconseillé au client de finaliser le paiement de sa commande en dehors de l'application auprès d'un quelconque vendeur.

L'Éditeur décline toute responsabilité en cas de non expédition ou de conflit quelconque pouvant résulter d'une commande payée en dehors de son application.

13.3. Les paiements

Les paiements sont effectués à l'issue de chaque prestation et sont remboursables par l'Éditeur (cf. Article 353 de la Loi N°2017 -20 du 20 Avril 2018 portant CODE DU NUMERIQUE en République du BENIN).

Vous pouvez choisir de payer les prestations en espèces, par monnaie électronique ou par carte bancaire.

Les paiements en monnaie électronique sont assurés par des Établissement de Monnaie Électronique étant agréés et autorisés à effectuer des opérations de paiement réglementées dans les pays où opère l'Éditeur.

Pour effectuer des paiements par carte bancaire, vous devez en amont enregistrer une carte valide vous appartenant. Cette carte fera l'objet de vérification dans les moindres détails auprès de votre établissement bancaire.

Nous émettons alors une requête d'autorisation raisonnable, qui ne constitue pas une charge réelle sur votre carte, afin de procéder à cette vérification.
Cette requête sera en suspens puis disparaîtra automatiquement au bout de quelques jours et aucun montant ne sera débité de votre compte.
Si le paiement par carte est traité à l'étranger, des frais bancaires peuvent s'appliquer et seront à votre charge.
L'Éditeur n'assume aucune responsabilité pour les paiements dématérialisés. L'Utilisateur doit lui-même s'adresser à l'Établissement de paiement en cas de dysfonctionnement.
L'Éditeur se réserve le droit de suspendre le traitement de toute transaction lorsqu'il croit raisonnablement que la transaction peut être frauduleuse, illégale, ou impliquer une activité criminelle susceptibles de ne pas être conforme aux Conditions.
Dans un tel cas, l'Éditeur ne saurait être tenue responsable de tout retard, suspension, retenue ou annulation de tout paiement à votre égard.
Il vous faudra coopérer pleinement avec l'Éditeur dans le cadre de toute enquête visant à déterminer si une transaction était autorisée.
13.4. Les pourboires sont facultatifs et laissés à la seule discrétion de l'Utilisateur.
A l'issue d'une prestation, il vous est proposé de définir un montant de pourboire à donner au prestataire, vous êtes libre de ne pas en attribuer ou de le modifier.
L'Utilisateur consent à recevoir un relevé de facturation détaillé par courrier électronique.
13.5. Les promotions et programmes
L'Éditeur peut, à sa seule discrétion, proposer des promotions et des programmes avec des caractéristiques différentes selon l'Utilisateur. Lorsqu'ils sont offerts, ces promotions et programmes sont soumis à des conditions particulières précisées sur l'Application. L'Éditeur se réserve le droit de retenir, de déduire les crédits ou avantages obtenus dans le cadre d'une promotion ou d'un programme, s'il constate ou estime que l'utilisation de la promotion ou la réception des codes promotionnels ont été effectuées par erreur, frauduleusement, illégalement ou en violation des conditions de ladite promotion ou dudit programme.
En cas de fraude, tentative de fraude ou suspicion d'autres activités illégales liées à un code promotionnel ou à son échange, l'Éditeur sera autorisé à suspendre, bloquer et/ou supprimer les Comptes d'Utilisateurs concernés. L'Éditeur pourra demander à l'Utilisateur le remboursement de tout montant obtenu frauduleusement.

ARTICLE 14 : NOS PRIX
Les prix affichés par défaut sur l'application, sont indiqués en Francs CFA. Toutefois, l'Éditeur peut choisir de les afficher dans la monnaie ayant cours légal dans le pays d'intervention.
Les prix des produits affichés sur la plateforme s'entendent hors frais de port, prix de certains emballages ou encore prix d'autres services optionnels, souscrits par le client qui restent en sus.
Ces derniers seront portés à sa connaissance sur l'écran récapitulatif avant validation définitive de la commande.
Il peut arriver que pour des raisons techniques, nous demandons au client de payer sa commande en dehors de l'application mobile. Chaque commande doit faire l'objet d'un paiement avant tout déplacement pour la livraison.

ARTICLE 15 : LIVRAISON

15.1. Où livre-t-on ?

Les produits sont livrables partout dans le monde, à l'adresse de livraison que le client aura renseignée sur sa commande.

Dans le cas d'une livraison sur certaines zones difficilement accessibles (mauvais état de la route, inondations, etc.), la livraison s'effectue sur un autre lieu décidé de commun accord.

La livraison est considérée comme effectuée lorsque la plateforme informe le client avec le message « course terminée ».

La livraison s'effectue tous les jours 24h/24. Elle est facturée en fonction de la distance parcourue et s'effectue au cours de la journée pendant laquelle la commande est passée. Ce mode de livraison permet au client de choisir une heure de livraison. Ce dernier doit être sur les lieux lors de livraison ou désigner un bénéficiaire.

La durée du traitement d'une commande à livrer varie entre 30mn et 72 heures. Ce délai peut varier (être plus court ou plus long) pour des raisons de logistique, mais le client recevra toujours sa commande.

Dans le cas où le client voudrait se faire livrer en express, ou à une heure de son choix, des frais supplémentaires s'ajouteront au montant total de la commande.

NB : Le livreur n'est pas autorisé à ouvrir un colis pour vérifier si le contenu du paquet correspond à votre commande.

15.2. Quels sont les délais de livraison ?

Les délais de livraison annoncés sur la plateforme varient en fonction de l'adresse de livraison et du mode de livraison choisi. Ils s'entendent à compter de la date et de l'heure de validation de la commande sur l'application mobile. Le client est informé de l'expédition de sa commande par notification sur l'application et/ou par mail, appel ou message WhatsApp.

L'Éditeur décline toute responsabilité si le colis n'est pas expédié du fait d'une erreur de l'Utilisateur dans son adresse de livraison, son numéro de téléphone ou d'une omission d'une information importante, empêchant ainsi de le contacter.

L'Éditeur ne saurait être tenu responsable si l'Utilisateur ne reçoit pas sa commande du fait qu'il ne soit pas disponible pour répondre au téléphone lors du passage du livreur, et qu'il n'ait pas laissé d'autres consignes de livraison.

Dans ce cas, l'Utilisateur devra payer des frais de livraison supplémentaires par intervalles de temps écoulés après l'arrivée du livreur. En cas de refus, l'Éditeur procèdera au remboursement du montant de la commande uniquement, après avoir retiré les frais de retour du colis. Les frais Mobile money prélevés par l'opérateur ou par la banque, n'y sont pas inclus. Le remboursement s'effectuera dans les heures qui suivent le retour du colis par le service de livraison.

Les fichiers numériques (musique, livres, etc.) sont prêts à être téléchargés dans les secondes qui suivent le paiement, depuis le compte du client. Le client dispose de 24 heures pour télécharger le fichier avant expiration du lien de téléchargement.

15.3. Frais de livraison

Les frais de livraison sont affichés sur l'application mobile au moment de passer la commande et s'ajoute au montant total à payer.

15.4. Comment faire si je suis absent lors de la livraison ?

Le client absent lors de la livraison qui voudrait recevoir à nouveau sa commande, devra payer des frais de livraison supplémentaires afin d'expédier à nouveau sa commande.

Ces frais de livraison supplémentaires sont estimés au double du tarif de livraison affiché sur notre application mobile et qui a été payé par le client.
Explication : Le tarif est doublé car le service de livraison doit retourner le colis au fournisseur lorsque vous êtes absent en attendant de relancer votre nouvelle livraison. Et ce retour du colis est facturé par l'Éditeur et supporté par l'Utilisateur, car considéré comme une nouvelle course.
Si le client ne veut pas d'une nouvelle livraison de sa commande, l'Éditeur prélèvera sur le paiement du client les frais de retour du colis avant de procéder au remboursement du client. Ce remboursement n'inclut pas les frais de banque ou Mobile Money prélevés lors de l'achat.
Les produits portant dans la description, la mention « Retiré chez un fournisseur » ou se trouvant dans cette catégorie, ne sont pas concernés. Si un client n'est pas sur les lieux de livraison, son colis restera gardé dans nos locaux pendant 15 jours maximum. Passé ce délai, le client ne pourra plus réclamer son colis ni un remboursement.
Dans le cas des livraisons par la Poste, Bus etc., les livreurs disposent des délais variables pour permettre au client de récupérer sa commande. Passé ce délai, ils retourneront le colis à l'Éditeur, qui à son tour, tentera une nouvelle relance du client. En l'absence de réponse du client sous 15 jours, l'Éditeur considérera que le client a fait valoir son droit de rétractation (cf. Article 348 de la Loi N°2017 -20 du 20 Avril 2018 portant CODE DU NUMERIQUE en République du BENIN).
Pour la livraison sur rendez-vous, l'Éditeur prendra directement contact avec le client pour convenir d'un créneau de livraison. En cas d'absence par rapport aux créneaux convenus, le client doit prévenir l'Éditeur au minimum un (01) jour ouvré avant la date de livraison convenue. A défaut, les prestations supplémentaires seront facturées au client par L'Éditeur.
15.5. Et si l'Éditeur manque la livraison ?
Si l'Éditeur ne livre pas le client, celui-ci peut le lui notifier par appel, mail ou WhatsApp. L'Éditeur procédera ainsi à une nouvelle livraison à ses frais. A défaut, le client se verra rembourser le montant total de l'achat et des frais de banque ou Mobile Money prélevés lors de son achat.

ARTICLE 16 : DROIT DE RÉTRACTATION
A moins que l'une des exceptions listées ci-dessous ne soit applicable, le client peut se rétracter de sa commande. Ce droit s'exerce par le consommateur, sans justifications et sans frais, autres que les éventuels coûts directs de renvoi du bien au marchand, le cas échéant.
Ce droit s'exerce par l'Utilisateur dans un délai de quinze (15) jours maximum à compter du lendemain de la date à laquelle lui-même, ou un tiers désigné par lui (autre que l'Éditeur), a pris physiquement possession des biens achetés (ou du dernier bien, lot ou pièce si le contrat porte sur la livraison de plusieurs biens ou plusieurs lots ou pièces livrés séparément). Lorsque le produit ne correspond pas à la description ou est défectueux, il doit être retourné (si le client le décide) dans les mêmes délais (15 jours).
Lorsque l'Utilisateur a passé commande par erreur ou exprime dans les minutes qui suivent le souhait de ne plus se faire livrer, L'Éditeur procède au remboursement de sa commande dans l'immédiat si les conditions de remboursement le permettent. Le délai de remboursement ne peut excéder 72 heures dans ce cas. Les frais de transaction supplémentaires dépensés par le client ne sont pas inclus.

Le client doit notifier sa décision de se rétracter de sa commande en cliquant sur le bouton « ANNULER » via la plateforme, en écrivant à support@letrans-porteur.com ou par WhatsApp au (+229) 62 28 05 05.
Pour respecter la date limite de rétractation, il suffit au client d'envoyer sa demande de rétractation avant que le délai de quinze (15) jours n'expire et de renvoyer le produit dans les mêmes délais.
Passé ce délai, L'Éditeur considèrera que vous êtes entièrement satisfait du produit.

16.1. Effets de la rétractation

L'Éditeur remboursera, s'il y a lieu, tous les paiements reçus du client, y compris les frais de livraison, dans un délai maximum de trente (30) jours ouvrables, à compter de la date de réception de la demande de rétractation. Les frais de livraisons sont remboursés au client si le droit de rétractation est exercé en raison d'un dépassement du délai de livraison par l'Éditeur ou d'un manquement de ce dernier à l'une de ses obligations contractuelles.
L'Éditeur utilisera le même moyen de paiement que celui que vous avez utilisé lors de votre commande initiale. En tout état de cause, ce remboursement n'occasionnera pas de frais supplémentaires pour vous. Il est donc recommandé au client d'utiliser sa propre carte bancaire ou son compte Mobile Money, pour acheter, ainsi que sa véritable identité. Dans le cas contraire, le remboursement ne saurait être effectif.
L'Éditeur procédera au remboursement après avoir reçu le(s) produit(s), la date retenue étant celle du renvoi du colis.
Le colis doit être retourné dans son état et emballage d'origines. Les frais de retour sont à la charge du client, qui est tenu d'utiliser le même moyen de transport que celui par lequel le colis lui est parvenu.
Le client sera responsable de la dépréciation de la valeur du(es) produit(s) résultant de manipulations (autres que celles nécessaires pour établir la nature, les caractéristiques et le bon fonctionnement dudit produit).

16.2. Exception au droit de rétractation

Le droit de rétractation ne s'applique pas à :

- la livraison des produits qui ne peuvent pas être retournés pour des raisons d'hygiène ou de protection de la santé (Nourriture, boissons, sous-vêtements etc.), si vous les avez descellés ou bien, qui ont, après avoir été livrés, été mélangés de manière indissociable avec d'autres articles ;
- la livraison d'enregistrements audio ou vidéos ou de logiciels informatiques lorsque vous les avez descellés après la livraison ou téléchargés après paiement ;
- la fourniture de produits susceptibles de se détériorer ou de se périmer rapidement ;
- la livraison des vêtements commandés à faire confectionner auprès des tailleurs sur mesure ;
- un colis déjà transmis au service de livraison ;
- les produits téléchargeables (livres, musique etc.) ;
- les produits bancaires déjà enregistrés par la banque avant expédition (Ex : carte prépayée).

ARTICLE 17 : FRAIS DE DOUANE

Lorsque vous commandez des produits sur la plateforme pour être livrés en dehors du Bénin, vous pouvez être soumis à des obligations et des taxes sur l'importation, qui sont perçues lorsque le colis arrive à destination.

Tout frais supplémentaire de dédouanement sera à votre charge ; nous n'avons aucun contrôle sur ces frais. Les politiques douanières varient fortement d'un pays à l'autre, vous devez donc contacter le service local des douanes pour plus d'informations. Par ailleurs, veuillez noter que lorsque vous passez commande sur la Plateforme, vous êtes considéré comme l'importateur officiel et devez respecter toutes les lois et règlements du pays dans lequel vous recevez les produits. La protection de votre vie privée est importante pour nous et nous attirons l'attention de nos clients internationaux sur le fait que les livraisons transfrontalières sont susceptibles d'être ouvertes et inspectées par les autorités douanières.

ARTICLE 18 : RENONCIATION

Si vous enfreignez ces Conditions Générales et que nous ne prenons aucune action, nous serions toujours en droit d'utiliser nos droits et voies de recours dans toutes les autres situations où vous violeriez ces Conditions Générales.

ARTICLE 19 : MINEUR

Nous ne vendons pas de produits aux mineurs. Nos produits pour enfants sont proposés et vendus à des adultes. Si vous avez moins de 18 ans, vous ne pouvez utiliser l'application mobile que par le biais du compte d'un adulte.

ARTICLE 20 : TAXES ET COMMISSIONS

La Plateforme ne prélève pas de frais de transaction. Les frais qui se rajoutent à votre commande sont prélevés par le réseau de téléphonie mobile, l'agrégateur de paiement ou par votre banque.

ARTICLE 21 : PHOTOS

Les photos publiées sur l'application mobile ne sont pas toutes traitées. Pour rassurer l'Utilisateur, nous nous efforçons de prendre nous-mêmes des photos des produits que nous vendons, même si nos fournisseurs nous envoient des photos déjà traitées. Ces photos sont faciles à distinguer des photos traitées.
Les photos publiées avec des accessoires à côté illustrent le client sur l'utilisation qu'il peut faire du produit. Mais cela ne signifie pas que nous vendons toujours le produit décrit avec les accessoires. Il revient donc au client de bien lire la description et de retenir principalement ce qui est écrit.

ARTICLE 22 : DISPOSITIONS DIVERSES

Les présentes conditions, y compris la Politique de Confidentialité de l'Éditeur relative à la vie privée et à la sécurité ainsi que les autres documents évoqués aux présentes, constituent l'entente intégrale entre l'Éditeur et l'Utilisateur quant à l'utilisation de sa Plateforme. Le défaut d'insister sur le strict respect de toute disposition des présentes ou d'assurer ce respect ne constitut nullement pour l'Éditeur, une renonciation à quelque disposition ou droit que ce soit. Le fait que l'une des présentes conditions soit déclarée nulle, invalide ou autrement inexécutoire par un tribunal compétent n'influe en rien sur les autres dispositions des présentes. La présente entente est régie par les lois de la République du Bénin et par les lois qui y sont applicables ; elle doit être interprétée à la lumière desdites lois.

Tout litige issue de l'utilisation de la plateforme, sera soumis à une résolution amiable préalable. En cas d'échec de cette résolution, le Tribunal de Commerce de Cotonou est seul compétent pour gérer le contentieux.
Pour toute question relative à l'application des présentes **Conditions Générales**, vous pouvez joindre l'Éditeur aux coordonnées disponibles dans les **Mentions Légales**.

Copyright © SEED BENIN SAS
Rédigé par Emmanuel HOLONOU
Dernière Mise à Jour : 18 Mars 2026