

AHIYOYO

CONDITIONS GÉNÉRALES D'UTILISATION ET DE SERVICES DE LA PLATEFORME

Achats - Expéditions terrestres, maritimes et aériennes
Achats avec expédition - Voyages d'affaires

Version du 19 juillet 2026

NEW MARKETS TECHNOLOGIES SAS

Enseigne commerciale : Ahiyoyo

Capital social : 2 000 000 FCFA

RCCM : RB/COT/25 B 40607 - IFU : 3202585063521

Siège : Ilot 1146, Quartier Houéhoun, Parcelle C, Maison ABUDU RAFIOU YESSOUFOU, Cotonou, Bénin

Téléphone : +229 01 91 08 41 41 - Email : support@ahiyoyo.com

PRÉAMBULE

Les présentes Conditions Générales d'Utilisation et de Services, ci-après les « CGU », régissent l'accès à la plateforme Ahiyoyo et les services commandés auprès de NEW MARKETS TECHNOLOGIES SAS. Elles s'appliquent au site internet, à l'application, à l'espace client et aux outils de suivi exploités sous la marque Ahiyoyo.

Ahiyoyo permet notamment de demander un devis, acheter des marchandises, payer un fournisseur, organiser une expédition, suivre une commande, recevoir des documents et préparer un voyage d'affaires. La nature exacte de la mission d'Ahiyoyo dépend du service choisi et des documents validés par le Client.

Le Client doit lire les CGU avant de créer un compte ou de valider une commande. En cochant la case d'acceptation prévue sur la Plateforme, il reconnaît les avoir comprises et acceptées.

ACCEPTATION	Les CGU sont acceptées lors de la création du compte ou de la validation d'une commande sur la Plateforme.
GROUPAGE	Le tarif au CBM ou au kilogramme comprend les frais ordinaires de douane et de dédouanement, sauf frais exceptionnels clairement identifiés.
PAIEMENT	Les paiements par tranches sont possibles lorsqu'un échéancier est prévu. Aucun colis n'est remis tant que le solde exigible n'est pas réglé.
PROPRIÉTÉ	Chaque client conserve ses droits sur ses marchandises. Le groupage ne crée aucune copropriété sur le conteneur ni sur les biens des autres clients.
FACTURATION	Les factures normalisées sont émises conformément aux règles fiscales applicables. Les achats pour compte peuvent être traités en débours lorsque les conditions sont réunies.
COLIS	Tout colis envoyé à un entrepôt Ahiyoyo doit être préalablement déclaré sur la Plateforme et porter le marquage communiqué au client.

I. ACCÈS À LA PLATEFORME ET FORMATION DU CONTRAT

Article 1 - Identification de l'opérateur

La Plateforme est exploitée par NEW MARKETS TECHNOLOGIES SAS, société par actions simplifiée de droit béninois, au capital de 2 000 000 FCFA, immatriculée au RCCM sous le numéro RB/COT/25 B 40607 et identifiée fiscalement sous le numéro 3202585063521, exerçant sous l'enseigne Ahiyoyo.

Le siège social est situé à Cotonou, Ilot 1146, Quartier Houéhoun, Parcelle C, Maison ABUDU RAFIOU YESSOUFOU. Le service client peut être joint au +229 01 91 08 41 41 ou à support@ahiyoyo.com.

Article 2 - Objet et champ d'application

Les CGU définissent les conditions d'accès à la Plateforme ainsi que les droits et obligations d'Ahiyoyo et du Client pour les achats, les expéditions, les services combinant achat et expédition, les formalités logistiques et les voyages d'affaires.

Elles s'appliquent à toute commande passée sur la Plateforme. Un devis, une facture, un bon de commande, un contrat particulier ou un échéancier accepté peut compléter les CGU. En cas de contradiction, le document particulier accepté pour la commande concernée prévaut.

Article 3 - Définitions

- « Plateforme » : le site, l'application, l'espace client et les outils numériques Ahiyoyo.
- « Client » : toute personne physique ou morale qui crée un compte, demande un devis, confie un colis ou commande un service.
- « Commande » : toute opération validée par le Client et acceptée par Ahiyoyo.
- « Marchandise » : tout produit, colis, équipement, document ou bien faisant l'objet d'un achat ou d'une expédition.
- « Groupage » : expédition dans laquelle les marchandises de plusieurs clients sont consolidées dans un même flux, conteneur, véhicule ou lot.
- « Service non groupé » : conteneur complet, palette complète, véhicule dédié, affrètement ou expédition réservée à un seul Client.

- « Fournisseur » : vendeur, fabricant ou prestataire auprès duquel les marchandises ou services sont obtenus.
- « Débours » : somme payée par Ahiyoyo au nom et pour le compte du Client, lorsqu'elle peut être traitée comme telle au regard des règles fiscales applicables.

Article 4 - Acceptation des CGU

L'acceptation des CGU intervient lors de la création du compte, de la validation d'un devis ou d'une commande, du paiement d'un acompte ou de l'envoi d'une marchandise à un entrepôt indiqué par Ahiyoyo.

La version acceptée est celle affichée sur la Plateforme à la date de la commande. Ahiyoyo peut conserver la date, l'heure et la version de cette acceptation comme preuve.

Article 5 - Création et sécurité du compte

Le Client fournit des informations exactes et à jour, notamment son identité, son numéro de téléphone, son adresse électronique et, pour un professionnel, sa raison sociale, son IFU, son RCCM et les coordonnées de son représentant.

Le Client est responsable de l'utilisation de son compte et de la confidentialité de ses codes d'accès. Toute utilisation non autorisée doit être signalée sans délai.

Ahiyoyo peut demander des pièces complémentaires lorsque cela est nécessaire pour la facturation, la douane, la sécurité, la prévention de la fraude ou le respect d'une obligation légale.

Article 6 - Fonctionnement et disponibilité de la Plateforme

La Plateforme permet notamment de demander un devis, enregistrer un colis, transmettre des documents, effectuer ou déclarer un paiement, consulter une facture et suivre l'état d'une commande.

Les statuts de suivi sont fournis à titre d'information opérationnelle. Un décalage de mise à jour ne modifie pas la réalité de la prise en charge, du transport ou du paiement.

Ahiyoyo peut interrompre temporairement tout ou partie de la Plateforme pour maintenance, sécurité ou incident technique. Les commandes en cours et les sommes exigibles restent dues.

II. SERVICES, DEVIS ET COMMANDES

Article 7 - Services proposés

Selon le devis choisi, Ahiyoyo peut fournir un ou plusieurs des services suivants :

- recherche de produits, demande de prix, négociation et mise en relation avec un fournisseur ;
- achat de marchandises ou paiement d'un fournisseur pour le compte du Client ;
- réception en entrepôt, consolidation, contrôle, emballage, stockage temporaire et expédition ;
- transport terrestre, maritime ou aérien, groupé ou non groupé ;
- formalités douanières, dédouanement et livraison lorsque ces prestations sont prévues ;
- préparation et accompagnement de voyages d'affaires ;
- services complémentaires expressément indiqués dans le devis ou la commande.

Article 8 - Demande de devis

Le Client décrit son besoin avec précision : produit, quantité, dimensions, matière, couleur, modèle, usage, destination, délai souhaité, photographies, liens et toute exigence particulière.

Le devis est établi sur la base des informations disponibles au moment de son émission. Il peut être corrigé si les caractéristiques réelles, le poids, le volume, la quantité, le prix fournisseur, le taux de change, les frais du transporteur ou les exigences réglementaires diffèrent des informations initiales.

Les frais de recherche, d'étude, d'inspection ou de déplacement restent acquis lorsque le travail correspondant a commencé.

Article 9 - Validation de la commande

La commande est formée lorsque le Client accepte le devis ou l'offre, verse le montant demandé et reçoit une confirmation d'Ahiyoyo. Une simple capture d'écran de paiement ne vaut pas encaissement tant que les fonds ne sont pas effectivement reçus et identifiés.

Avant de valider, le Client vérifie les produits, quantités, prix, mode de transport, lieu de livraison, conditions de paiement et services inclus. Toute modification demandée après validation peut entraîner un nouveau prix ou un nouveau délai.

Ahiyoyo peut refuser une commande portant sur une marchandise interdite, insuffisamment décrite, non conforme, suspecte, dangereuse ou impossible à traiter dans des conditions raisonnables.

Article 10 - Prix, poids, volume et taux de change

Les prix applicables sont ceux indiqués sur la Plateforme, le devis ou la facture. Ils peuvent être exprimés au kilogramme, au mètre cube, au carton, à l'unité, au forfait ou selon toute autre base clairement indiquée.

Le poids et le volume facturables sont ceux mesurés ou confirmés par l'entrepôt, le transporteur, le port, l'aéroport ou le prestataire chargé de l'opération. Le minimum facturable est celui indiqué dans le tarif ou le devis.

Lorsqu'un prix dépend d'une devise étrangère, le taux retenu est celui intégré au devis pendant sa durée de validité. Après expiration ou avant encaissement effectif, le montant peut être actualisé.

III. PAIEMENT, FACTURATION ET RECOUVREMENT

Article 11 - Moyens de paiement

Le Client paie uniquement sur les comptes bancaires, numéros marchands ou moyens de paiement affichés sur la Plateforme, le devis ou la facture. Un paiement effectué sur un compte personnel ou à un tiers non autorisé n'est pas opposable à Ahiyoyo, sauf confirmation écrite émise par un représentant habilité.

Tout paiement doit comporter une référence permettant d'identifier le Client et la commande. En cas de paiement en espèces, un reçu officiel doit être remis ou enregistré dans le système Ahiyoyo.

Les frais bancaires, de transfert, de retrait ou de change sont supportés selon les indications du moyen de paiement utilisé ou du devis.

Article 12 - Paiement par tranches et échéances

Ahiyoyo peut proposer un paiement intégral ou un paiement par tranches. L'échéancier applicable est celui affiché sur la Plateforme, indiqué sur la facture ou convenu par écrit.

Sauf condition différente prévue pour la commande, une expédition en groupage peut être subordonnée au paiement d'au moins cinquante pour cent (50 %) du fret estimé avant chargement. Le solde est payable dans les quarante-huit (48) heures suivant la notification d'arrivée et, dans tous les cas, avant la remise de la marchandise.

Un règlement partiel est imputé sur la commande indiquée par le Client. À défaut d'indication, Ahiyoyo peut l'affecter à la dette la plus ancienne. L'acceptation d'un paiement partiel ne vaut ni renonciation au solde ni modification de l'échéance.

Le défaut de paiement d'une échéance autorise Ahiyoyo à suspendre l'achat, le chargement, le dédouanement, la livraison ou tout autre service. Si un échéancier a été accordé, le non-respect d'une échéance peut rendre immédiatement exigible le solde restant.

Article 13 - Factures, factures normalisées et fiscalité

La facture proforma, le devis et l'appel de fonds servent à présenter le prix ou à demander un paiement. Ils ne remplacent pas la facture normalisée exigée par la réglementation fiscale.

Ahiyoyo émet les factures normalisées relatives à ses ventes et prestations au moyen du dispositif fiscal applicable. Les acomptes, règlements partiels, avoirs et soldes sont enregistrés conformément aux règles en vigueur et aux possibilités du système de facturation.

Lorsque Ahiyoyo paie un fournisseur ou une administration au nom et pour le compte du Client, les montants concernés peuvent être présentés comme débours si les conditions juridiques, comptables et fiscales sont réunies et si les pièces justificatives sont disponibles. À défaut, ils sont facturés selon le traitement fiscal applicable à l'opération.

Le Client professionnel communique avant facturation sa raison sociale exacte, son IFU, son adresse et, le cas échéant, son RCCM. Une erreur communiquée par le Client est corrigée par la procédure fiscale appropriée ; elle ne permet pas d'exiger la suppression ou l'altération d'une facture déjà normalisée.

Ahiyoyo refuse toute demande de minoration de valeur, de fausse désignation, de facture fictive ou de document destiné à éluder une taxe. Le Client reste responsable de sa propre fiscalité, de la revente des marchandises et des déclarations qui lui incombent.

Toute retenue fiscale opérée par un Client doit être prévue par la loi et accompagnée du justificatif ou de l'attestation correspondante. À défaut de justificatif, le montant retenu reste dû.

Article 14 - Retard de paiement et recouvrement

Toute somme non réglée à son échéance peut faire l'objet de relances par la Plateforme, téléphone, courrier électronique, SMS ou WhatsApp. Ces relances n'interrompent pas les frais de stockage ni les autres coûts liés à la conservation de la marchandise.

Ahiyoyo peut retenir les marchandises, documents ou sommes détenus pour le compte du Client jusqu'au paiement complet des factures exigibles liées à la commande, dans les limites prévues par la loi.

Après mise en demeure restée sans effet, Ahiyoyo peut engager toute procédure amiable, judiciaire ou OHADA de recouvrement. Les intérêts, frais de justice, frais d'huissier et dépenses de recouvrement légalement récupérables sont à la charge du Client.

Le Client ne peut suspendre ou compenser un paiement de sa propre initiative en raison d'une réclamation distincte, sauf accord écrit ou décision exécutoire.

IV. ACHATS ET ACHATS AVEC EXPÉDITION

Article 15 - Service d'achat

Le service d'achat peut comprendre la recherche d'un fournisseur, la négociation, la transmission d'une offre, le paiement, le suivi de production et la réception en entrepôt. Le devis précise si Ahiyoyo agit comme vendeur, mandataire d'achat ou intermédiaire.

Lorsque le Client choisit le fournisseur ou transmet un lien produit, Ahiyoyo exécute la commande sur la base des informations fournies. Elle ne garantit pas les déclarations du fournisseur, les performances futures du produit ou son adaptation à un usage non expressément indiqué.

Le prix fournisseur, les frais de service, les frais de paiement, l'inspection, le transport local et le fret international peuvent apparaître sur des lignes séparées.

Article 16 - Service intégré d'achat et d'expédition

Le service intégré d'achat et d'expédition permet au Client de confier à Ahiyoyo l'acquisition des marchandises puis leur acheminement jusqu'au lieu convenu. Il s'agit d'une seule commande commerciale, mais chaque étape conserve ses propres conditions de prix, de délai, de conformité et de responsabilité.

Le paiement du prix d'achat n'emporte pas paiement du transport, de la douane, de l'assurance ou de la livraison, sauf si ces éléments sont expressément inclus dans l'offre acceptée.

Ahiyoyo peut suspendre l'expédition si le Client n'a pas réglé le fret, fourni les documents nécessaires ou validé une différence de poids, de volume ou de coût constatée après réception en entrepôt.

Article 17 - Contrôle des marchandises et relation avec le fournisseur

Une inspection, un contrôle de quantité, une photographie ou une vidéo n'est réalisé que s'il est prévu dans la commande. Un contrôle visuel ne constitue ni un essai technique complet ni une garantie de conformité cachée.

En cas d'erreur ou de défaut imputable au fournisseur, Ahiyoyo assiste le Client dans la transmission de la réclamation lorsque cela fait partie du service. Le remboursement, le remplacement ou la réparation dépend des conditions du fournisseur et des preuves disponibles.

Les délais de production et de remboursement annoncés par un fournisseur restent indicatifs tant qu'ils ne sont pas confirmés et exécutés par celui-ci.

V. RÉCEPTION, EXPÉDITION ET GROUPE

Article 18 - Pré-enregistrement et identification des colis

Avant tout envoi vers un entrepôt Ahiyoyo, le Client doit créer ou compléter l'expédition sur la Plateforme et transmettre les informations demandées : fournisseur, description, quantité, valeur, mode de transport et numéro de suivi.

Chaque colis doit porter de manière lisible le nom ou code du Client, son numéro de commande et le marquage communiqué par Ahiyoyo. Le fournisseur doit recevoir ces instructions avant l'expédition.

Un colis non déclaré, mal identifié ou envoyé sans autorisation peut être traité avec retard, refusé, retourné ou soumis à des frais de recherche et de traitement manuel au tarif en vigueur. Ahiyoyo n'est pas responsable d'une mauvaise affectation résultant d'un marquage absent ou erroné avant que le colis ait pu être identifié.

Article 19 - Réception, emballage et mesure

La réception en entrepôt confirme uniquement l'arrivée apparente du colis. Elle ne vaut pas acceptation de la qualité, du contenu exact ou de la conformité du produit, sauf contrôle commandé.

Le fournisseur reste responsable de l'emballage initial. Lorsque l'emballage est insuffisant, Ahiyoyo peut proposer ou imposer un renforcement, une caisse, une palette ou un reconditionnement, aux frais du Client.

Le poids, le volume et le nombre de colis sont confirmés après réception. Les mesures finales peuvent différer des estimations du fournisseur ou du Client et servent de base à la facture de transport.

Article 20 - Transport et délais

Le mode de transport est celui choisi dans la commande : terrestre, maritime ou aérien. Ahiyoyo peut recourir à des transporteurs, entrepôts, transitaires, compagnies et agents indépendants.

Les délais annoncés sont des estimations calculées à partir des départs habituels. Ils peuvent être affectés par la production, la consolidation, la disponibilité des navires ou avions, la météo, les contrôles, la douane, les ports, les frontières, les autorités ou un cas de force majeure.

Un retard ne donne lieu à indemnisation que s'il résulte d'une faute prouvée d'Ahiyoyo et dans les limites prévues par la loi, le devis et les conditions du transporteur.

Article 21 - Douane, droits, taxes et autorisations

Pour les expéditions en groupage, Ahiyoyo supporte et règle les frais ordinaires de douane, de transit et de dédouanement du flux consolidé. Ces frais sont inclus dans le tarif de transport facturé au CBM, au kilogramme, au carton ou au forfait, sauf mention contraire clairement portée sur le devis.

Restent à la charge du Client les coûts exceptionnels propres à sa marchandise, notamment les licences, autorisations, certificats, inspections particulières, taxes spécifiques, frais de laboratoire, surestaries, magasinage, amendes, saisies, destruction ou redressements résultant d'une description inexacte, d'une valeur erronée, d'un document manquant ou d'une marchandise réglementée non déclarée.

Pour un conteneur complet, une palette complète ou tout service non groupé, les conditions de douane sont précisées dans le devis. Le Client ne peut prendre directement en charge ses droits et formalités douanières qu'en vertu d'un accord distinct et écrit avec Ahiyoyo. Cet accord doit préciser les responsabilités, les documents à fournir, les délais et les frais qui restent dus à Ahiyoyo.

En l'absence d'un tel accord écrit, Ahiyoyo ou son représentant organise les formalités et facture les droits, taxes, débours et prestations selon le devis ou les dépenses réellement engagées.

Article 22 - Propriété des marchandises en groupage

Le groupage est une organisation de transport. Il ne transfère pas à Ahiyoyo la propriété des marchandises appartenant au Client et ne crée aucune copropriété entre les clients sur le conteneur, la palette, le véhicule ou les marchandises des autres clients.

Les marchandises de chaque Client sont identifiées au moyen du compte, du numéro de commande, du marquage, des preuves d'achat, du packing list et des registres d'entrepôt. Le Client doit conserver les documents permettant de justifier ses droits sur les biens.

Le fait qu'un connaissance, une déclaration, un document de transport ou un document douanier soit établi au nom d'Ahiyoyo ou de son agent répond aux besoins du groupage et des formalités. Il ne constitue pas, à lui seul, un transfert de propriété au profit d'Ahiyoyo.

Le transfert de propriété et le transfert des risques sont distincts. Ils dépendent de la relation de vente, du rôle d'Ahiyoyo, des conditions convenues avec le fournisseur et de la prise en charge par le transporteur.

Lorsque les marchandises sont vendues directement par Ahiyoyo, leur propriété demeure réservée à Ahiyoyo jusqu'au paiement intégral du prix, sans préjudice du transfert des risques prévu par la commande.

Le droit de rétention exercé en cas d'impayé ne rend pas Ahiyoyo propriétaire des marchandises. Toute vente ou réalisation du bien retenu ne peut intervenir que dans les conditions prévues par la loi et après les notifications nécessaires.

Article 23 - Conteneur complet, palette complète et service dédié

Pour un service non groupé, le Client doit fournir en temps utile la facture commerciale, le packing list, les codes douaniers, les autorisations et les informations nécessaires au transport.

Les coûts de fret, manutention, port, terminal, surestaries, détention, inspection, douane, livraison et retour du matériel sont ceux du devis ou, lorsqu'ils ne peuvent être connus à l'avance, ceux effectivement facturés par les tiers.

Tout dépassement lié à une surcharge, un volume supérieur, une immobilisation, un retard documentaire ou une modification demandée par le Client lui est refacturé.

Article 24 - Risques et assurance

Les marchandises voyagent aux risques définis par la loi, le contrat de vente, le document de transport et les conditions du transporteur. La détention matérielle par Ahiyoyo ne signifie pas qu'elle assume sans limite tous les risques liés au produit ou au transport.

L'assurance transport n'est incluse que si elle est expressément indiquée sur le devis ou souscrite par le Client. En l'absence d'assurance, toute indemnisation éventuelle est limitée par les règles applicables au transporteur et par la responsabilité effectivement établie.

Le Client doit déclarer la nature et la valeur réelle des marchandises. Une déclaration incomplète ou inexacte peut entraîner un refus de couverture ou une réduction d'indemnisation.

VI. LIVRAISON, STOCKAGE, ANNULATION ET RÉCLAMATIONS

Article 25 - Notification d'arrivée et remise

Lorsque les marchandises sont disponibles, Ahiyoyo informe le Client par la Plateforme ou l'un de ses canaux officiels. Le Client doit régler le solde, fournir les documents demandés et retirer ou faire livrer ses marchandises dans le délai indiqué.

La remise est faite au Client ou à une personne autorisée, sur présentation d'une pièce d'identité, d'un code, d'une procuration ou de tout moyen de vérification jugé nécessaire.

Aucune marchandise n'est remise tant que les sommes exigibles relatives à la commande ne sont pas intégralement réglées, sauf accord écrit contraire.

Article 26 - Stockage et marchandises non réclamées

Un délai de retrait gratuit ou inclus peut être indiqué dans la notification d'arrivée ou le tarif. Au-delà, des frais de stockage, de manutention et de garde sont facturés.

Si le Client ne retire pas ses marchandises ou reste injoignable malgré plusieurs relances, Ahiyoyo peut les déplacer, les retourner ou prendre toute mesure nécessaire pour limiter les coûts et les risques, aux frais du Client.

Après mise en demeure restée sans effet et dans le respect de la procédure légale, les marchandises peuvent être considérées comme abandonnées et faire l'objet d'une vente, d'une destruction ou d'une remise à l'autorité compétente. Le produit net éventuel est imputé sur les sommes dues.

Article 27 - Annulation, retour et remboursement

Toute demande d'annulation doit être faite depuis la Plateforme ou par écrit. Le montant remboursable dépend de l'état d'avancement de la commande.

Avant paiement du fournisseur ou commencement du service, Ahiyoyo rembourse les sommes non engagées, après déduction des frais de recherche, de paiement, de change ou de traitement déjà supportés.

Après paiement du fournisseur, lancement de production, réception en entrepôt ou chargement, l'annulation dépend de l'accord du fournisseur et du transporteur. Les frais, pénalités, retours, pertes de change et prestations déjà exécutées sont déduits.

Tout remboursement est effectué au payeur initial ou sur un compte vérifié, après rapprochement des factures et déduction des sommes restant dues.

Article 28 - Réclamations, pertes et avaries

Le Client vérifie l'état apparent et le nombre de colis au retrait ou à la livraison. Toute perte ou avarie visible doit être signalée avant signature du reçu et accompagnée de réserves précises.

Une anomalie non visible doit être déclarée sur la Plateforme ou à support@ahiyoyo.com dès sa découverte et, pour faciliter l'enquête, au plus tard dans les quarante-huit (48) heures suivant la remise, sans préjudice d'un délai légal impératif plus long.

La réclamation doit contenir le numéro de commande, les factures, la preuve de valeur, les photographies de l'emballage et du produit, ainsi qu'une description précise du dommage. Le Client doit conserver l'emballage jusqu'à la fin de l'instruction.

L'indemnisation éventuelle porte sur le dommage direct, prouvé et imputable à la partie responsable, dans les limites de la loi, de l'assurance souscrite et des conditions du transporteur. Les pertes de marge, ventes manquées et préjudices indirects ne sont pas indemnisés, sauf règle impérative contraire.

VII. CONFORMITÉ ET VOYAGES D'AFFAIRES

Article 29 - Marchandises interdites ou réglementées

Le Client ne doit pas utiliser la Plateforme pour acheter ou expédier une marchandise interdite par la loi, les autorités, les compagnies de transport ou les pays d'origine, de transit et de destination.

Les produits dangereux, batteries, liquides, produits alimentaires, médicaments, cosmétiques, produits chimiques, équipements radio, animaux, végétaux, métaux précieux et autres marchandises réglementées doivent être déclarés avant commande et accompagnés des autorisations nécessaires.

Ahiyoyo peut refuser, isoler, retourner ou remettre aux autorités toute marchandise non déclarée ou interdite. Les coûts, amendes et conséquences résultant d'une fausse déclaration sont supportés par le Client.

Article 30 - Voyages d'affaires

Le service de voyage d'affaires peut comprendre la préparation du programme, l'assistance documentaire, les réservations, les visites de fournisseurs, l'interprétariat, les transferts et l'accompagnement convenus.

Ahiyoyo n'est ni une ambassade ni une autorité d'immigration et ne garantit pas l'obtention d'un visa, l'entrée sur un territoire, la disponibilité d'un vol, la conclusion d'un contrat avec un fournisseur ou le succès commercial du voyage.

Le voyageur reste responsable de la validité de son passeport, de ses visas, assurances, vaccins, moyens financiers et obligations personnelles. Les billets, hôtels et prestations de tiers sont soumis à leurs propres conditions d'annulation.

Les frais de préparation et d'accompagnement restent dus pour le travail effectué. Les remboursements de prestations de tiers dépendent des montants effectivement récupérés auprès de ces tiers.

VIII. DONNÉES, RESPONSABILITÉ ET DISPOSITIONS FINALES

Article 31 - Données personnelles et communications

Ahiyoyo traite les données nécessaires à la création des comptes, aux devis, paiements, achats, expéditions, formalités douanières, voyages, livraisons, réclamations, contrôles de sécurité et obligations légales.

Ces données peuvent être transmises aux fournisseurs, transporteurs, entrepôts, prestataires de paiement, assureurs, administrations et partenaires nécessaires à l'exécution de la commande, y compris hors du Bénin.

Le Client peut exercer les droits reconnus par la réglementation applicable en écrivant à support@ahiyoyo.com. Les modalités détaillées figurent dans la Politique de confidentialité publiée sur la Plateforme.

Les messages opérationnels relatifs aux commandes, paiements, retards, arrivées et retraits peuvent être envoyés par notification, courrier électronique, SMS, WhatsApp ou téléphone. Le Client doit maintenir ses coordonnées à jour.

Article 32 - Preuve électronique et propriété intellectuelle

Les validations effectuées sur la Plateforme, journaux de connexion, messages officiels, devis, factures, reçus, preuves de paiement, photographies, vidéos, documents de transport et données de suivi peuvent être utilisés comme moyens de preuve dans les conditions prévues par la loi.

La Plateforme, la marque Ahiyoyo, les logiciels, textes, modèles, bases de données, visuels et documents appartiennent à Ahiyoyo ou à leurs titulaires. Leur reproduction, extraction, revente ou utilisation non autorisée est interdite.

Le Client autorise Ahiyoyo à utiliser les photographies, descriptions et documents transmis uniquement pour exécuter la commande, vérifier la conformité, assurer le suivi et conserver les preuves nécessaires.

Article 33 - Suspension et fermeture du compte

Ahiyoyo peut suspendre une commande ou un compte en cas d'impayé, fraude, fausse déclaration, atteinte à la sécurité, comportement abusif, marchandise interdite, violation des CGU ou demande d'une autorité.

La suspension n'efface pas les factures, frais de stockage, obligations douanières ou commandes déjà engagées. Le Client peut demander la fermeture de son compte après règlement et clôture de toutes les opérations en cours.

Article 34 - Responsabilité et force majeure

Chaque partie répond des dommages directs causés par sa faute prouvée. Ahiyoyo n'est pas responsable du défaut propre de la marchandise, d'une information inexacte du Client, d'une décision d'autorité, d'un fournisseur choisi par le Client ou d'un événement relevant du transporteur, sauf faute qui lui est directement imputable.

La responsabilité d'Ahiyoyo est appréciée en tenant compte du rôle effectivement prévu dans la commande. Lorsqu'elle agit comme intermédiaire ou organisateur, elle reste responsable du choix et du suivi de ses prestataires dans les limites prévues par la loi, sans devenir le fabricant ou l'administration concernée.

Aucune partie n'est responsable d'un retard ou d'une inexécution résultant d'un événement extérieur, imprévisible et irrésistible, notamment catastrophe, guerre, épidémie, fermeture de frontière, grève générale, incendie, panne majeure, congestion portuaire exceptionnelle ou décision d'autorité. La partie concernée informe l'autre et reprend l'exécution dès que possible.

Article 35 - Modification des CGU

Ahiyoyo peut modifier les CGU pour tenir compte d'une évolution de la Plateforme, des services, de la réglementation ou des pratiques opérationnelles. La date d'entrée en vigueur est indiquée sur la nouvelle version.

Les nouvelles CGU s'appliquent aux commandes passées après leur entrée en vigueur. Une commande déjà validée reste soumise à la version acceptée, sauf modification imposée par la loi ou acceptée par le Client.

Article 36 - Réclamations, droit applicable et litiges

Toute réclamation contractuelle est d'abord adressée à support@ahiyoyo.com avec les références et pièces utiles. Les parties recherchent une solution amiable avant toute action, sauf urgence ou mesure conservatoire nécessaire.

Les présentes CGU sont régies par le droit de la République du Bénin ainsi que, lorsqu'ils sont applicables, les Actes uniformes OHADA et les règles impératives relatives au transport.

À défaut d'accord amiable, les litiges entre professionnels relèvent des juridictions compétentes de Cotonou, sous réserve d'une clause particulière valable ou d'une règle impérative. Pour un consommateur, la juridiction compétente est déterminée par la loi applicable.

La version française fait foi. Les CGU entrent en vigueur le 19 juillet 2026.

ANNEXE 1 - RÈGLES PRATIQUES DE LA PLATEFORME

- Le Client crée une demande ou une expédition avant d'envoyer son colis à l'entrepôt.
- Le fournisseur inscrit le marquage Ahiyoyo et la référence Client sur chaque carton.
- Le Client téléverse les factures, preuves de paiement, numéros de suivi et documents demandés.
- Le poids et le CBM sont confirmés après réception en entrepôt ; la facture est ajustée si nécessaire.
- Le Client consulte régulièrement son tableau de bord et répond aux demandes de validation ou de documents.
- Les paiements sont effectués uniquement sur les coordonnées officielles affichées dans la commande ou la facture.
- Le retrait ou la livraison intervient après règlement du solde et vérification de l'identité du bénéficiaire.

ANNEXE 2 - ÉLÉMENTS GÉNÉRALEMENT INCLUS OU EXCLUS DU GROUPE

Sauf indication différente dans le devis, le tarif de groupage comprend la consolidation, le transport principal, les frais ordinaires de douane et de dédouanement du flux, ainsi que la mise à disposition au point convenu.

Sont facturés séparément lorsqu'ils sont nécessaires : collecte locale, livraison finale, emballage renforcé, assurance, inspection, autorisation spéciale, taxe propre au produit, magasinage, surestaries, retour, destruction, amende ou frais provoqué par une déclaration inexacte.

ANNEXE 3 - DOCUMENTS POUVANT ÊTRE DEMANDÉS

- pièce d'identité, IFU, RCCM, procuration ou justificatif du représentant ;
- facture fournisseur, preuve de paiement, lien ou fiche produit ;
- packing list, dimensions, poids, quantité, matière, usage et valeur ;
- code HS, licence, certificat, fiche de sécurité ou autorisation spéciale ;
- documents de voyage, passeport, visa, assurance et réservations ;
- tout document raisonnablement nécessaire à la conformité, à la douane, à la fiscalité ou à la sécurité.

CONTACT

Service client Ahiyoyo : support@ahiyoyo.com - +229 01 91 08 41 41

Adresse : Ilot 1146, Quartier Houéhoun, Parcelle C, Maison ABUDU RAFIOU YESSOUFOU, Cotonou, Bénin.