

AHIYOYO

CONDITIONS GÉNÉRALES D'UTILISATION ET DE SERVICES

VERSION EXPLICITE

Achats • Paiement de fournisseurs • Expéditions terrestres, maritimes et aériennes
Achats avec expédition • Voyages d'affaires

Version révisée du 31 juillet 2026

Document établi à partir de la version du 19 juillet 2026

NOTE DE LECTURE

Cette version présente les règles contractuelles d'Ahiyoyo dans un langage plus direct et plus accessible. Elle précise les responsabilités du Client, le rôle d'Ahiyoyo, les étapes d'une commande, les conditions de paiement, les règles de transport et la procédure de réclamation.

SOMMAIRE

- Préambule
- Règles essentielles à retenir
- I. Accès à la Plateforme et formation du contrat
- II. Services, devis et commandes
- III. Paiement, facturation et recouvrement
- IV. Achats et achats avec expédition
- V. Réception, expédition et groupage
- VI. Livraison, stockage, annulation et réclamations
- VII. Conformité et voyages d'affaires
- VIII. Données, responsabilité et dispositions finales
- Annexes pratiques

PRÉAMBULE

Les présentes Conditions Générales d'Utilisation et de Services, ci-après désignées les « CGU », définissent les règles applicables à l'utilisation de la plateforme Ahiyoyo ainsi qu'aux services proposés par NEW MARKETS TECHNOLOGIES SAS.

Elles s'appliquent au site internet Ahiyoyo, à l'application mobile, à l'espace personnel du Client, aux outils de demande de devis, aux outils d'enregistrement et de suivi des colis ainsi qu'aux services d'achat, de paiement, d'expédition, de livraison et d'organisation de voyages d'affaires.

Ahiyoyo permet notamment au Client de rechercher des produits, demander un devis, acheter une marchandise, payer un fournisseur, faire réceptionner un colis dans un entrepôt, organiser son transport, suivre son expédition, recevoir des documents et préparer un voyage d'affaires.

Le rôle exact d'Ahiyoyo dépend du service choisi. Selon la commande, Ahiyoyo peut agir comme vendeur, intermédiaire, mandataire d'achat, organisateur logistique ou prestataire d'accompagnement.

Le Client doit lire les présentes CGU avant de créer un compte, de valider un devis, d'effectuer un paiement ou d'envoyer une marchandise vers un entrepôt communiqué par Ahiyoyo.

En acceptant les CGU, le Client reconnaît notamment avoir pris connaissance des règles applicables, avoir compris ses obligations, accepter les conditions de paiement, de transport, de livraison et de réclamation, et s'engager à fournir des informations exactes concernant son identité et ses marchandises.

RÈGLES ESSENTIELLES À RETENIR

1. Tout colis doit être déclaré sur la Plateforme avant son expédition vers l'entrepôt.
2. Chaque carton ou colis doit porter clairement le marquage communiqué par Ahiyoyo, notamment le nom ou le code du Client et sa référence de commande.
3. Les poids, dimensions et volumes communiqués avant réception sont des estimations. La facturation définitive est établie sur la base des mesures réellement constatées.
4. Les délais de transport sont estimatifs. Ils peuvent être affectés par la production, les transporteurs, les compagnies maritimes ou aériennes, les autorités, les ports, la douane ou des événements indépendants d'Ahiyoyo.
5. Une photographie ou un contrôle visuel ne constitue pas un test technique complet du produit.
6. L'assurance transport n'est pas automatiquement incluse. Elle doit être mentionnée dans le devis ou demandée séparément.
7. Les marchandises ne sont remises au Client qu'après paiement de toutes les sommes exigibles.
8. Les dommages visibles doivent être signalés au moment du retrait ou de la livraison. Les dommages non visibles doivent être signalés dès leur découverte, de préférence dans les quarante-huit heures.
9. Les marchandises interdites, dangereuses ou réglementées doivent être déclarées avant toute commande ou expédition.
10. Le Client doit effectuer ses paiements uniquement sur les coordonnées officielles indiquées sur la Plateforme, le devis ou la facture.

I. ACCÈS À LA PLATEFORME ET FORMATION DU CONTRAT

Article 1 – Identification de l'opérateur

La Plateforme Ahiyoyo est exploitée par NEW MARKETS TECHNOLOGIES SAS, société par actions simplifiée de droit béninois exerçant sous l'enseigne Ahiyoyo.

Le Client peut contacter le service client par téléphone au +229 01 91 08 41 41, par courrier électronique à support@ahiyoyo.com ou par les canaux officiels affichés sur la Plateforme.

Le Client doit vérifier les coordonnées de paiement avant toute opération. Ahiyoyo ne reconnaît pas les paiements effectués sur un compte personnel ou sur un compte qui n'a pas été officiellement communiqué, sauf confirmation écrite d'un représentant habilité.

Article 2 – Objet et champ d'application

Les présentes CGU déterminent les droits et obligations d'Ahiyoyo et du Client concernant :

- l'utilisation de la Plateforme ;
- les demandes de devis ;
- la recherche et l'achat de produits ;
- le paiement de fournisseurs ;
- la réception et l'entreposage de colis ;
- le transport terrestre, maritime ou aérien ;
- le groupage de marchandises ;
- les formalités douanières ;
- la livraison ;
- l'accompagnement à des voyages d'affaires.

Les CGU s'appliquent à toute commande validée par le Client.

Une commande peut également être encadrée par un devis, une facture, un bon de commande, un contrat particulier, un échéancier ou des conditions spécifiques.

Lorsqu'une condition particulière acceptée par le Client contredit une disposition générale des présentes CGU, la condition particulière s'applique uniquement à la commande concernée.

Article 3 – Définitions

Plateforme : le site internet, l'application mobile, l'espace client et les outils numériques exploités sous la marque Ahiyoyo.

Client : toute personne physique ou morale qui crée un compte, demande un devis, effectue un paiement, confie une marchandise 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, d'un stockage ou d'une expédition.

Groupage : une expédition dans laquelle les marchandises de plusieurs clients sont regroupées dans un même conteneur, véhicule, palette, avion ou autre moyen de transport.

Service non groupé : notamment un conteneur complet, une palette complète, un véhicule dédié ou toute expédition réservée exclusivement à un Client.

Fournisseur : le vendeur, le fabricant ou le prestataire auprès duquel les produits ou services sont commandés.

Débours : une somme payée par Ahiyoyo au nom et pour le compte du Client, lorsque les conditions juridiques, comptables et fiscales permettent de la traiter comme telle.

Article 4 – Acceptation des CGU

Les CGU sont considérées comme acceptées lorsque le Client réalise au moins l'une des actions suivantes :

- création ou activation d'un compte ;
- validation d'un devis ;
- validation d'une commande ;
- paiement total ou partiel d'une commande ;
- envoi d'une marchandise vers un entrepôt communiqué par Ahiyoyo ;
- utilisation effective d'un service Ahiyoyo.

La version applicable est celle qui était disponible à la date de validation de la commande.

Ahiyoyo peut conserver la date, l'heure, l'adresse de connexion, la version des CGU et toute autre information permettant de prouver l'acceptation du Client.

Article 5 – Création et sécurité du compte

Le Client doit fournir des informations exactes, complètes et à jour. Il doit notamment communiquer, lorsque cela est demandé :

- ses nom et prénoms ;
- son numéro de téléphone ;
- son adresse électronique ;
- son adresse de livraison ;
- les informations relatives à son entreprise lorsqu'il agit en qualité de professionnel ;
- son IFU, son RCCM et les coordonnées de son représentant lorsque ces informations sont nécessaires.

Le Client est responsable de la confidentialité de son mot de passe, de ses codes de connexion et de toute action effectuée depuis son compte.

En cas de perte, de piratage ou d'utilisation non autorisée du compte, le Client doit immédiatement en informer Ahiyoyo.

Ahiyoyo peut demander une pièce d'identité, un justificatif d'entreprise, une procuration, une preuve de paiement ou tout autre document nécessaire pour vérifier l'identité du Client, prévenir la fraude, effectuer la facturation, accomplir les formalités douanières ou respecter une obligation légale.

Article 6 – Fonctionnement et disponibilité de la Plateforme

La Plateforme permet notamment au Client de :

- demander un devis ;
- enregistrer un colis attendu ;
- transmettre des photographies et des documents ;
- déclarer ou effectuer un paiement ;
- consulter ses factures ;
- suivre ses commandes ;
- recevoir des notifications ;
- signaler une réclamation.

Les informations de suivi affichées sur la Plateforme sont fournies à titre opérationnel. Un retard de mise à jour du statut ne signifie pas nécessairement que la marchandise n'a pas été reçue, chargée, transportée ou livrée.

Ahiyoyo peut temporairement interrompre tout ou partie de la Plateforme pour effectuer une maintenance, corriger un incident technique, renforcer la sécurité ou respecter une obligation réglementaire.

Une interruption de la Plateforme n'annule pas les commandes déjà validées ni les sommes déjà exigibles.

II. SERVICES, DEVIS ET COMMANDES

Article 7 – Services proposés

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

- recherche de produits ou de fournisseurs ;
- demande de prix et négociation commerciale ;
- vérification de l'existence d'un fournisseur ;
- mise en relation avec un fournisseur ;
- paiement d'un fournisseur pour le compte du Client ;
- achat direct de marchandises ;
- suivi de la fabrication ou de la préparation ;
- réception des marchandises en entrepôt ;
- prise de photographies ou de vidéos ;
- contrôle de quantité ;
- consolidation de plusieurs colis ;
- emballage ou renforcement de l'emballage ;
- stockage temporaire ;
- transport terrestre, maritime ou aérien ;
- formalités douanières et dédouanement ;
- livraison au lieu convenu ;
- organisation et accompagnement de voyages d'affaires.

Seuls les services expressément mentionnés dans le devis, la facture ou la commande sont inclus. Par exemple, si le devis prévoit uniquement le paiement du fournisseur, Ahiyoyo n'est pas tenue d'inspecter, de transporter ou de livrer les produits, sauf ajout écrit de ces prestations.

Article 8 – Demande de devis

Le Client doit décrire son besoin avec suffisamment de précision. Il doit notamment indiquer, lorsque cela est applicable :

- le nom du produit ;
- la quantité ;
- la matière ;
- les dimensions ;
- la couleur ;
- le modèle ou la référence ;
- l'utilisation prévue ;
- le pays et la ville de destination ;
- le délai souhaité ;
- les photographies ou liens du produit ;
- toute exigence technique ou réglementaire particulière.

Le devis est établi sur la base des informations disponibles au moment de sa préparation.

Les montants peuvent être modifiés en cas de variation du prix du fournisseur ou du taux de change, de modification de la quantité, de poids ou volume réel supérieur à l'estimation, de changement de transporteur, de frais imposés par une autorité, d'autorisation ou inspection particulière, ou de changement demandé par le Client.

Les frais de devis, de recherche, d'inspection, d'étude ou de déplacement restent dus lorsque le travail correspondant a déjà commencé, même si le Client décide ensuite de ne pas poursuivre la commande.

Article 9 – Validation de la commande

Une commande devient ferme lorsque les trois conditions suivantes sont réunies :

11. le Client accepte le devis ou l'offre ;
12. le Client effectue le paiement demandé ;
13. Ahiyoyo confirme la prise en charge de la commande.

Une capture d'écran de paiement ne constitue pas une preuve définitive d'encaissement. Le paiement doit avoir été effectivement reçu, identifié et rapproché de la commande.

Avant de valider sa commande, le Client doit vérifier les produits, les quantités, les caractéristiques, les prix, le mode de transport, le lieu de livraison, les délais estimatifs, les services inclus, les services exclus et les modalités de paiement.

Toute modification demandée après validation peut entraîner une modification du prix, un nouveau délai, des frais supplémentaires ou l'impossibilité d'annuler une opération déjà engagée.

Ahiyoyo peut refuser ou suspendre une commande lorsque la marchandise est interdite, dangereuse, suspecte, insuffisamment décrite, difficilement transportable ou non conforme aux règles applicables.

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

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

Les poids, dimensions et volumes communiqués avant la réception en entrepôt sont estimatifs.

La facturation définitive est établie sur la base des mesures constatées ou confirmées par l'entrepôt, le transporteur, le port, l'aéroport, le transitaire ou un autre prestataire chargé de l'opération.

Lorsque le prix est calculé au CBM, le volume facturable peut être arrondi selon les règles tarifaires affichées ou mentionnées dans le devis. Le minimum facturable applicable est celui indiqué dans le tarif ou le devis.

Lorsqu'un montant dépend d'une devise étrangère, le taux utilisé est celui intégré au devis pendant sa période de validité. Lorsque le devis a expiré ou que le paiement n'a pas encore été effectivement encaissé, Ahiyoyo peut mettre à jour le montant pour tenir compte du nouveau taux.

III. PAIEMENT, FACTURATION ET RECOUVREMENT

Article 11 – Moyens de paiement

Le Client doit effectuer ses paiements uniquement sur les comptes bancaires officiels, les numéros marchands officiels, les liens de paiement officiels ou les moyens indiqués sur la Plateforme, le devis ou la facture.

Un paiement envoyé à un employé, un particulier, un intermédiaire ou un compte non autorisé ne libère pas le Client de sa dette envers Ahiyoyo, sauf confirmation écrite d'un représentant habilité.

Chaque paiement doit contenir une référence permettant d'identifier le Client, la commande et la facture concernée.

Les frais bancaires, frais de transfert, frais de retrait, commissions de paiement et pertes de change sont supportés selon les conditions indiquées dans le devis ou par le moyen de paiement utilisé.

Article 12 – Paiement par tranches et échéances

Ahiyoyo peut demander un paiement intégral avant le début du service, un acompte suivi d'un solde, un paiement en plusieurs tranches ou un paiement à différentes étapes de la commande.

L'échéancier applicable est celui affiché sur la Plateforme, indiqué sur la facture ou accepté par écrit.

Sauf condition particulière, une expédition en groupage peut être subordonnée au paiement d'au moins 50 % du fret estimé avant le chargement.

Le solde doit être payé dans les quarante-huit heures suivant la notification d'arrivée ou l'appel de fonds et, dans tous les cas, avant la remise de la marchandise.

Un paiement partiel ne vaut pas paiement complet et ne donne pas automatiquement droit au retrait de la marchandise.

Lorsqu'une échéance n'est pas respectée, Ahiyoyo peut suspendre le paiement du fournisseur, la production, le chargement, l'expédition, le dédouanement, la livraison ou tout autre service en cours.

Le non-paiement d'une échéance peut rendre immédiatement exigible la totalité du solde restant.

Article 13 – Facturation et fiscalité

Le devis, la facture proforma et l'appel de fonds présentent le montant estimé ou demandent 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 conformément aux règles fiscales applicables.

Le Client professionnel doit transmettre avant facturation sa raison sociale exacte, son IFU, son adresse et son RCCM lorsque cela est applicable.

Une erreur provenant des informations communiquées par le Client doit être corrigée selon la procédure fiscale applicable. Elle ne permet pas de supprimer ou de modifier librement une facture déjà normalisée.

Ahiyoyo refuse toute demande visant à :

- diminuer artificiellement la valeur d'une marchandise ;
- utiliser une fausse désignation ;
- établir une facture fictive ;
- dissimuler la nature réelle d'un produit ;
- éviter illégalement une taxe ou un droit de douane.

Le Client reste responsable de sa propre fiscalité, de ses activités de revente et des déclarations fiscales qui lui incombent.

Article 14 – Retard de paiement et recouvrement

En cas de retard, Ahiyoyo peut adresser des relances par notification sur la Plateforme, courrier électronique, téléphone, SMS, WhatsApp ou courrier formel.

Les relances ne suspendent pas les frais de stockage, de manutention ou de conservation des marchandises.

Ahiyoyo peut retenir les marchandises ou documents qu'elle détient pour le compte du Client jusqu'au paiement complet des sommes exigibles liées à la commande. Cette rétention ne signifie pas qu'Ahiyoyo devient propriétaire des marchandises.

Après une mise en demeure restée sans effet, Ahiyoyo peut engager une procédure amiable, judiciaire ou conforme aux règles OHADA.

Les intérêts de retard, frais d'huissier, frais judiciaires et autres dépenses de recouvrement légalement récupérables peuvent être mis à la charge du Client.

IV. ACHATS ET ACHATS AVEC EXPÉDITION

Article 15 – Service d'achat

Le service d'achat peut comprendre la recherche d'un fournisseur, la comparaison de plusieurs offres, la négociation, le paiement du fournisseur, le suivi de la production et la réception des produits en entrepôt. Le devis précise le rôle d'Ahiyoyo.

Lorsque le Client choisit lui-même un fournisseur ou transmet un lien précis, Ahiyoyo exécute la commande sur la base des informations fournies par le Client.

Dans ce cas, Ahiyoyo ne garantit pas l'exactitude de toutes les déclarations du fournisseur, les performances futures ou la durabilité du produit, l'adaptation à un usage non communiqué ou l'obtention d'une autorisation particulière dans le pays de destination.

Les frais de service, le prix du produit, le paiement, l'inspection, le transport local et le fret international peuvent apparaître séparément sur le devis.

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

Dans le cadre d'un service intégré, Ahiyoyo peut prendre en charge l'achat puis l'expédition de la marchandise jusqu'au lieu convenu.

Même lorsqu'il s'agit d'une seule commande, les différentes étapes restent distinctes : recherche du produit, achat, production, réception, contrôle, transport, dédouanement et livraison.

Le paiement du prix d'achat ne signifie pas que le transport, la douane, l'assurance ou la livraison ont également été payés, sauf si ces prestations sont expressément incluses.

Ahiyoyo peut suspendre l'expédition lorsque le Client n'a pas payé le fret, n'a pas transmis les documents nécessaires, n'a pas validé une différence de prix, refuse de payer une différence de poids ou de volume constatée, ou n'a pas répondu à une demande importante concernant la commande.

Article 17 – Contrôle des marchandises

Une inspection, une photographie, une vidéo, un comptage ou un contrôle n'est réalisé que s'il est inclus dans la commande ou demandé séparément.

Un contrôle visuel permet principalement de vérifier les éléments visibles, tels que :

- l'apparence générale ;
- la couleur ;
- la quantité apparente ;
- la présence de dommages visibles ;
- le modèle ou la référence affichée.

Un contrôle visuel ne constitue pas un test technique complet, un test de performance, une certification, une analyse de laboratoire ou une garantie contre un défaut caché.

Lorsqu'une erreur est imputable au fournisseur, Ahiyoyo peut aider le Client à présenter une réclamation si cette assistance est comprise dans le service.

Le remboursement, la réparation ou le remplacement dépend notamment des conditions du fournisseur, des preuves disponibles, du délai de réclamation, de l'état de la marchandise et de la possibilité de retourner le produit.

V. RÉCEPTION, EXPÉDITION ET GROUPEMENT

Article 18 – Pré-enregistrement et identification des colis

Avant que le fournisseur n'expédie une marchandise vers un entrepôt Ahiyoyo, le Client doit enregistrer l'expédition sur la Plateforme et indiquer notamment le nom du fournisseur, la description des produits, les quantités, la valeur, le mode de transport souhaité et le numéro de suivi.

Chaque colis doit porter clairement :

- le marquage Ahiyoyo communiqué ;
- le nom ou le code du Client ;
- le numéro de commande ;
- toute autre référence demandée.

Le Client est responsable de la transmission de ces instructions à son fournisseur.

Un colis non déclaré ou mal identifié peut être traité avec retard, être attribué au mauvais Client, être refusé, être retourné ou entraîner des frais de recherche et de traitement manuel.

Ahiyoyo ne peut pas être tenue responsable d'une mauvaise affectation provoquée par l'absence ou l'inexactitude du marquage avant que le véritable propriétaire du colis puisse être identifié.

Article 19 – Réception, emballage et mesure

La réception en entrepôt signifie uniquement que le colis est physiquement arrivé.

Elle ne confirme pas automatiquement le contenu exact, la quantité exacte, la qualité, le fonctionnement, l'authenticité ou la conformité du produit. Ces éléments ne sont vérifiés que lorsqu'un contrôle spécifique a été commandé.

Le fournisseur reste responsable de l'emballage initial.

Lorsque l'emballage est jugé insuffisant pour le transport, Ahiyoyo peut proposer ou imposer un emballage renforcé, un reconditionnement, une caisse en bois, une palette ou une protection supplémentaire. Ces prestations sont facturées au Client lorsqu'elles ne sont pas incluses dans le devis.

Après réception, Ahiyoyo ou ses partenaires confirment le nombre de colis, le poids et le volume. Ces mesures servent de base à la facturation définitive du transport.

Article 20 – Transport et délais

Le mode de transport est celui accepté dans la commande : terrestre, maritime ou aérien.

Ahiyoyo peut travailler avec des transporteurs, compagnies maritimes, compagnies aériennes, transitaires, entrepôts, agents et autres prestataires indépendants.

Les délais annoncés sont des estimations et non des dates garanties, sauf engagement écrit spécifique.

Ils peuvent être prolongés notamment par :

- un retard de production ou du fournisseur ;
- une attente de consolidation ;
- une modification de la commande ;
- l'indisponibilité d'un navire ou d'un avion ;
- des conditions météorologiques ;
- des contrôles douaniers ;
- une congestion portuaire ;
- une fermeture de frontière ;
- une décision d'une autorité ;
- une grève ;
- un événement de force majeure.

Un retard ne donne droit à une indemnisation que lorsqu'une faute directe et prouvée d'Ahiyoyo est établie, dans les limites de la loi et des conditions applicables au transport.

Article 21 – Douane, droits et taxes

Pour les expéditions en groupage, le tarif facturé au CBM, au kilogramme, au carton ou au forfait comprend les frais ordinaires de douane, de transit et de dédouanement du flux consolidé, sauf mention contraire dans le devis.

Ne sont pas considérés comme des frais ordinaires et peuvent être facturés séparément les licences, autorisations spéciales, certificats, analyses de laboratoire, inspections particulières, taxes propres à certains produits, amendes, magasinage, surestaries, saisie, destruction, redressement douanier et frais causés par une description ou une valeur inexacte ou par une marchandise réglementée non déclarée.

Pour un conteneur complet, une palette complète ou un service dédié, les conditions douanières sont définies dans le devis.

Le Client ne peut prendre directement en charge les formalités douanières que si un accord écrit distinct a été conclu avec Ahiyoyo.

Article 22 – Propriété des marchandises en groupage

Le groupage est uniquement une méthode d'organisation du transport. Il ne rend pas Ahiyoyo propriétaire des marchandises du Client et ne crée aucune copropriété entre les différents clients.

Chaque Client reste propriétaire des marchandises qui lui appartiennent, sous réserve des conditions du contrat de vente et du paiement intégral lorsque les produits sont directement vendus par Ahiyoyo.

Les marchandises sont identifiées au moyen du compte du Client, du numéro de commande, du marquage, des factures, du packing list et des registres d'entrepôt.

Un connaissement, une déclaration douanière ou un document de transport établi au nom d'Ahiyoyo ou de son agent ne transfère pas automatiquement la propriété des marchandises à Ahiyoyo.

Article 23 – Conteneur complet et service dédié

Pour un service non groupé, le Client doit fournir dans les délais demandés la facture commerciale, le packing list, les codes douaniers, les autorisations, les informations relatives aux marchandises et tout document demandé par le transporteur ou les autorités.

Les coûts supplémentaires résultant notamment d'une surcharge, d'un volume supérieur, d'un retard documentaire, d'une immobilisation ou d'une modification demandée par le Client lui sont refacturés.

Article 24 – Risques et assurance

Les marchandises voyagent selon les risques définis par la loi applicable, le contrat de vente, le document de transport, les conditions du transporteur et l'assurance éventuellement souscrite.

La simple détention matérielle d'une marchandise par Ahiyoyo ne signifie pas qu'Ahiyoyo assume tous les risques sans limite.

L'assurance transport n'est incluse que lorsqu'elle est expressément mentionnée dans le devis ou la commande.

En l'absence d'assurance, une indemnisation éventuelle peut être limitée par les règles applicables au transporteur.

Le Client doit déclarer la nature et la valeur réelles de ses marchandises. Une déclaration inexacte peut entraîner un refus de couverture ou une réduction de l'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 par un canal officiel.

Avant le retrait ou la livraison, le Client doit régler le solde exigible, transmettre les documents demandés, confirmer l'identité du bénéficiaire et respecter les instructions de retrait.

La marchandise peut être remise au Client ou à une personne autorisée sur présentation d'une pièce d'identité, d'un code ou d'une procuration.

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

Article 26 – Stockage et marchandises non réclamées

Un délai de retrait gratuit peut être prévu dans le tarif ou la notification d'arrivée. Après ce délai, des frais de stockage, de garde ou de manutention peuvent être facturés.

Lorsque le Client ne retire pas ses marchandises ou reste injoignable, Ahiyoyo peut les déplacer, les retourner ou prendre toute mesure raisonnable pour limiter les coûts et les risques.

Après une 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 d'une vente est d'abord utilisé pour régler les sommes dues par le Client.

Article 27 – Annulation, retour et remboursement

Toute demande d'annulation doit être adressée par écrit ou depuis la Plateforme.

Le montant remboursable dépend de l'état d'avancement de la commande.

Avant le paiement du fournisseur ou le début du service, les sommes non engagées peuvent être remboursées après déduction des frais déjà supportés.

Après le paiement du fournisseur, le début de la production, la réception ou le chargement, l'annulation dépend de l'accord du fournisseur et du transporteur.

Peuvent notamment être déduits du remboursement :

- les frais de recherche ;
- les frais de service déjà exécuté ;
- les commissions de paiement ;
- les pertes de change ;
- les frais de retour ;
- les pénalités du fournisseur ;
- les frais de transport ;
- les frais de stockage.

Tout remboursement est effectué au payeur initial ou sur un compte préalablement vérifié.

Article 28 – Réclamations, pertes et avaries

Le Client doit vérifier le nombre de colis et leur état apparent au moment du retrait ou de la livraison.

Toute perte ou avarie visible doit être signalée avant la signature du reçu et faire l'objet de réserves précises.

Une formule générale telle que « sous réserve de vérification » peut être insuffisante. Le Client doit décrire clairement l'anomalie constatée.

Une anomalie non visible doit être signalée dès sa découverte et, afin de faciliter l'enquête, au plus tard dans les quarante-huit heures suivant la remise, sans préjudice d'un délai légal impératif plus long.

La réclamation doit comprendre :

- le numéro de commande ;
- les factures ;
- la preuve de la valeur ;
- les photographies du colis ;
- les photographies de l'emballage ;
- les photographies du produit ;
- une description précise du dommage.

Le Client doit conserver l'emballage jusqu'à la fin de l'enquête.

Une indemnisation éventuelle porte uniquement sur le dommage direct, prouvé et imputable à la partie responsable, dans les limites de la loi, de l'assurance et des conditions du transporteur.

Les pertes de bénéfices, ventes manquées et autres dommages indirects ne sont pas indemnisés, sauf disposition légale contraire.

VII. CONFORMITÉ ET VOYAGES D'AFFAIRES

Article 29 – Marchandises interdites ou réglementées

Le Client ne doit pas utiliser Ahiyoyo pour acheter ou expédier une marchandise interdite dans le pays d'origine, de transit ou de destination.

Les marchandises réglementées doivent être déclarées avant la commande.

Sont notamment concernées :

- les batteries ;
- les liquides ;

- les produits alimentaires ;
- les médicaments ;
- les cosmétiques ;
- les produits chimiques ;
- les équipements radio ;
- les animaux et végétaux ;
- les métaux précieux ;
- les marchandises dangereuses.

Ahiyoyo peut refuser, isoler, retourner ou remettre aux autorités une marchandise interdite ou non déclarée.

Les coûts, amendes, pertes 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 l'élaboration d'un programme, l'assistance documentaire, l'organisation de visites, l'interprétariat, les transferts, les réservations et l'accompagnement auprès de fournisseurs.

Ahiyoyo ne garantit pas :

- l'obtention d'un visa ;
- l'entrée sur un territoire ;
- la disponibilité d'un vol ;
- la conclusion d'un contrat commercial ;
- la fiabilité absolue d'un fournisseur ;
- le succès commercial du voyage.

Le voyageur reste responsable de son passeport, de son visa, de ses assurances, de ses vaccins, de ses moyens financiers et du respect des règles du pays visité.

Les billets, hôtels et autres prestations de tiers restent soumis aux conditions d'annulation de ces prestataires.

VIII. DONNÉES, RESPONSABILITÉ ET DISPOSITIONS FINALES

Article 31 – Données personnelles et communications

Ahiyoyo collecte et traite les données nécessaires à la création des comptes, l'établissement des devis, la facturation, l'achat, le paiement, l'expédition, la douane, la livraison, la gestion des réclamations, la prévention de la fraude, l'organisation des voyages et l'exécution de ses obligations légales.

Les données peuvent être communiquées aux fournisseurs, transporteurs, entrepôts, assureurs, prestataires de paiement, administrations et partenaires nécessaires à la commande, y compris lorsqu'ils sont situés hors du Bénin.

Le Client peut exercer les droits prévus par la réglementation applicable en écrivant à support@ahiyoyo.com.

Les messages relatifs aux commandes peuvent être envoyés par notification, courrier électronique, téléphone, SMS ou WhatsApp.

Le Client doit maintenir ses coordonnées à jour.

Article 32 – Preuve électronique et propriété intellectuelle

Peuvent être utilisés comme éléments de preuve les validations effectuées sur la Plateforme, les journaux de connexion, les courriers électroniques, les messages officiels, les devis, les factures, les reçus, les preuves de paiement, les photographies, les vidéos, les documents de transport et les données de suivi.

La marque Ahiyoyo, la Plateforme, les textes, logiciels, modèles, bases de données, visuels et documents appartiennent à Ahiyoyo ou à leurs titulaires respectifs.

Leur reproduction, revente ou utilisation non autorisée est interdite.

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

Article 33 – Suspension ou fermeture du compte

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

La suspension ne supprime pas les factures, frais de stockage, obligations douanières ou commandes déjà engagées.

Le Client peut demander la fermeture de son compte après le règlement et la clôture de toutes les opérations en cours.

Article 34 – Responsabilité et force majeure

Chaque partie est responsable des dommages directs causés par sa faute prouvée.

Ahiyoyo n'est notamment pas responsable d'un défaut propre au produit, d'une fausse information communiquée par le Client, d'un fournisseur directement choisi par le Client, d'une décision d'une autorité, d'un événement relevant du transporteur, d'un usage du produit non communiqué ou d'un défaut caché non détectable par un contrôle visuel.

La responsabilité d'Ahiyoyo est appréciée selon le rôle qu'elle assume réellement dans la commande.

Lorsqu'Ahiyoyo agit comme intermédiaire ou organisateur logistique, elle ne devient pas automatiquement le fabricant, le vendeur initial, le transporteur ou l'autorité douanière.

Aucune partie n'est responsable d'un retard ou d'une inexécution résultant d'un événement extérieur, imprévisible et irrésistible, notamment :

- une catastrophe naturelle ;
- une guerre ;
- une épidémie ;
- un incendie ;
- une fermeture de frontière ;
- une grève générale ;
- une panne majeure ;
- une congestion portuaire exceptionnelle ;
- une décision d'une autorité.

Article 35 – Modification des CGU

Ahiyoyo peut modifier les CGU pour tenir compte d'une évolution de ses services, de la Plateforme, de la réglementation ou de ses pratiques opérationnelles.

La nouvelle version indique sa date d'entrée en vigueur et s'applique aux commandes passées après cette date.

Une commande déjà validée reste soumise à la version acceptée au moment de sa validation, sauf modification imposée par la loi ou expressément acceptée par le Client.

Article 36 – Réclamations, droit applicable et litiges

Toute réclamation contractuelle doit d'abord être adressée à support@ahiyoyo.com avec les références et documents nécessaires.

Ahiyoyo et le Client recherchent en priorité une solution amiable.

Les présentes CGU sont soumises au droit de la République du Bénin ainsi qu'aux Actes uniformes OHADA et aux règles impératives relatives au transport lorsqu'ils sont applicables.

À défaut d'accord amiable, les litiges entre professionnels relèvent des juridictions compétentes de Cotonou, sauf règle impérative ou clause particulière valable.

Pour un consommateur, la juridiction compétente est déterminée conformément à la législation applicable.

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

ANNEXE 1 – RÈGLES PRATIQUES D'UTILISATION

14. Créer une demande ou une expédition avant d'envoyer le colis à l'entrepôt.
15. Transmettre au fournisseur le marquage Ahiyoyo et la référence du Client.
16. Vérifier que ces informations sont inscrites sur chaque carton.
17. Téléverser les factures, preuves de paiement et numéros de suivi.
18. Déclarer fidèlement la nature, la quantité et la valeur des produits.
19. Consulter régulièrement le tableau de bord.
20. Répondre rapidement aux demandes de validation ou de documents.
21. Effectuer les paiements uniquement sur les coordonnées officielles.
22. Vérifier le poids et le CBM confirmés après réception.
23. Régler le solde avant le retrait ou la livraison.

ANNEXE 2 – SERVICES GÉNÉRALEMENT INCLUS OU EXCLUS DU GROUPAGE

Sauf indication différente dans le devis, le tarif de groupage comprend généralement :

- la consolidation ;
- le transport principal ;
- les frais ordinaires de douane ;
- le dédouanement du flux groupé ;
- la mise à disposition de la marchandise au point convenu.

Peuvent être facturés séparément :

- la collecte chez le fournisseur ;
- la livraison finale ;
- l'emballage renforcé ;
- l'assurance ;
- l'inspection ;
- les autorisations particulières ;
- les taxes spécifiques au produit ;
- le magasinage ;
- les surestaries ;
- les frais de retour ;
- les frais de destruction ;
- les amendes ;

- les frais provoqués par une déclaration inexacte.

ANNEXE 3 – DOCUMENTS POUVANT ÊTRE DEMANDÉS

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

CONTACT

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

Important

La version française fait foi. Avant publication officielle, une validation finale par un conseil juridique compétent en droit béninois et OHADA est recommandée.

Service client | Ahiyoyo

Adresse électronique | support@ahiyoyo.com

Téléphone | +229 01 91 08 41 41

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