



Dernière révision : 21/02/2022

1. Application

1.1 Les présentes Conditions s'appliquent à la prise en charge d'Envois en provenance du Royaume du Maroc. Des conditions générales de transport distinctes y sont applicables. Sur certains marchés, les conditions locales ou les réglementations postales peuvent s'appliquer en lieu et place ou en complément des présentes conditions (dans tous les cas, disponibles sur expresscargoaf.com dans les pays et territoires applicables). Pour de plus amples informations concernant toute partie des services Express Cargo Afrique , veuillez vous reporter au site expresscargoaf.com

1.2 La dernière version des présentes Conditions publiée et mise à jour sur le site expresscargoaf.com local ou international concerné prévaut sur et remplace toute version antérieure ou autre des Conditions. L'Expéditeur, en confiant un Envoi à Express Cargo Afrique , accepte les Conditions en vigueur à la date spécifiée. Express Cargo Afrique se réserve le droit de modifier ou de compléter unilatéralement les présentes Conditions à tout moment.

1.3 En cas de conflit entre les présentes Conditions et tout autre document de transport d'Express Cargo Afrique, y compris les conditions générales de tout Bordereau d'expédition ou factures de Express Cargo Afrique, tout manifeste de cargaison ou toute étiquette d'expédition, les présentes Conditions prévalent dans la mesure où elles ne sont pas en contradiction avec la ou les Conventions applicables, ou d'autres lois impératives, y compris les réglementations postales locales applicables.

1.4 Les Services disponibles peuvent être modifiés ou suspendus par Express Cargo Afrique à tout moment. Ladite modification ou suspension s'applique aux Envois confiés à Express Cargo Afrique après cette date. Des informations détaillées sur les Services en vigueur sont disponibles sur le site expresscargoaf.com.

1.5 Dans les présentes Conditions, toutes les décisions de EXPRESS CARGO AFRIQUE sont prises à l'entière discrétion de EXPRESS CARGO AFRIQUE, et 'y compris' signifie 'y compris de façon non limitative' sauf mention expresse contraire.

2. Définitions.

« Bordereau d'expédition » ou « Bordereau » désigne tout document d'expédition, tout manifeste, tout bordereau de livraison, toute étiquette, tout tampon, toute facture, toute saisie électronique ou tout élément similaire utilisé dans le cadre du système de transport Express Cargo Afrique pour initier la prise en charge d'un Envoi.

« Services accessoires » désigne tous les services ne répondant pas à la définition des Services de transport.

« Envois B2C » désigne les Envois dans le cadre d'une transaction commerciale entre un Expéditeur-professionnel (une personne agissant à des fins professionnelles) et un Destinataire-consommateur (une personne physique agissant à des fins qui n'entrent pas dans le cadre de son activité professionnelle).

« Jour ouvrable » désigne les jours pendant lesquels les entreprises du pays, du territoire ou de la région d'expédition ou du pays, du territoire ou de la région de destination exercent leur activité commerciale. Les Jours ouvrables et les jours fériés peuvent varier suivant le pays, le territoire ou la région. [Contactez](#) Express Cargo Afrique pour les livraisons qui pourraient en être affectées.

« Livraison en Entreprise » désigne une livraison effectuée dans des locaux commerciaux ou professionnels, à l'exclusion (a) des domiciles ou des résidences privées, (b) des logements où une activité professionnelle est exercée depuis un

domicile ou une résidence désigné(e) comme tel (le) par l'Expéditeur, et (c) des Envois B2C.

« Frais » désigne les Frais de transport ainsi que tous autres frais ou frais supplémentaires imputés ou prélevés en vertu des présentes Conditions le cas échéant, y compris le carburant et les autres frais supplémentaires, frais de service de dédouanement accessoires, frais accessoires, frais relatifs à la valeur déclarée pour le transport, frais de retour, frais de manutention spéciale, droits de douane et taxes, frais supplémentaires relatifs aux importations et aux exportations, ainsi que les autres coûts raisonnablement encourus par Express Cargo Afrique concernant le transport d'un Envoi. Les informations détaillées relatives aux autres frais ou surcharges sont disponibles sur le site www.expresscargo.com/faq

« CMR » désigne la Convention relative au contrat de transport international de marchandises par route de 1956, telle que modifiée en 1978.

« Conditions » désigne les présentes conditions générales de transport, telles que mises à jour sur le site expresscargoaf.com le cas échéant.

« Conventions » désigne les CMR collectivement, et tout autre accord régional (UMOA, CEDEAO, SADC etc).

« Valeur déclarée pour le Transport » désigne la valeur, le cas échéant, indiquée par l'Expéditeur sur le Bordereau d'expédition, ou la facture, constituant le montant maximum de responsabilité de Express Cargo Afrique en lien avec l'Envoi pour lequel l'Expéditeur paie les frais requis.

« Valeur déclarée en Douane » désigne le prix de vente ou le coût de remplacement du contenu d'un Envoi, conformément aux exigences de dédouanement.

« Délai de livraison » désigne le délai de livraison publié relatif aux services de Express Cargo Afrique ou le délai de livraison indiqué par le Service client que Express Cargo Afrique s'engage à respecter pour l'Envoi prenant en considération les articles transportés, la date, la destination précise, le poids et la valeur de l'Envoi.

« Colis » désigne tout paquet ou toute pièce unique qui est confié(e) par l'Expéditeur à Express Cargo Afrique pour un transport et qui est accepté(e) par Express Cargo Afrique l'Expéditeur.

« Marchandises Prohibées » désigne les articles et types d'Envois définis ici (Articles interdits) des présentes Conditions.

« Destinataire » désigne la personne physique ou juridique indiquée sur le Bordereau d'expédition ou la facture en tant que destinataire de l'Envoi.

« Expéditeur » désigne la personne physique ou juridique stipulée sur le Bordereau d'expédition ou facture en tant qu'expéditeur de l'Envoi.

« Défaut de service désigne une première tentative de livraison de l'Envoi qui intervient 60 secondes ou plus après le Délai de livraison applicable, sauf mention contraire dans les présentes Conditions. Tout délai de livraison publié en ligne ou ailleurs ou qui est estimé par le Service client Express Cargo Afrique sur la base d'informations incomplètes par l'Expéditeur a une valeur purement indicative et ne constitue pas un Délai de livraison ferme. Les dossiers de Express Cargo Afrique dans lesquels sont consignés les délais de livraison estimés constituent une preuve concluante de ces estimations.

« Services » désigne collectivement les Services accessoires et les Services de transport.

« Envoi » désigne un ou plusieurs articles, soit sous forme de Colis, soit sous forme de fret, figurant sur un seul bordereau d'expédition.

« Frais de transport » désigne les tarifs évalués pour l'acheminement d'un Envoi par Express Cargo Afrique conformément aux présentes Conditions le cas échéant, à l'exclusion des autres frais et surcharges qui peuvent être évalués ou perçus, tels que les surcharges carburant, les frais accessoires, les frais relatifs à la valeur déclarée pour le Transport, les frais de manutention spéciale, les droits de douane et taxes, les frais supplémentaires liés aux importations et exportations, ainsi que les autres surcharges.

« Services de Transport » désigne les services pour le transport d'un Envoi proposés et exécutés par Express Cargo Afrique en vertu d'un Bordereau d'expédition de Express Cargo Afrique. Les informations complètes relatives à tous ces produits, y compris les noms produits, la disponibilité et les délais de livraison, sont disponibles sur le site expresscargoaf.com ou dans un accord de tarification ou de services de transport, le cas échéant.

3. Frais.

Les Frais de transport applicables à l'Envoi seront tels que publiés dans les Tarifs publics de Express Cargo Afrique publiés sur www.expresscargoaf.com/faq ou le chat en direct de nos plateformes, ou tels qu 'expressément convenus autrement dans le contrat de services de transport de Express Cargo Afrique. Les devis fournis par Express Cargo Afrique pour les Frais ou Services sont des estimations uniquement, basées sur les informations fournies par l'Expéditeur. Les Frais et Services finaux peuvent varier en fonction de l'Envoi réellement confié et de l'application des présentes Conditions. Express Cargo Afrique n'est pas responsable, et aucun ajustement, remboursement ni avoir de quelque nature que ce soit ne sera effectué, à la suite de tout écart entre d'une part, l'estimation des Frais effectuée avant la remise de l'Envoi et d'autre part, les Frais facturés au débiteur. Les Frais appliqués sont ceux applicables et en vigueur au moment où le contrat de services de transport Express Cargo Afrique concerné est conclu, sous réserve du droit de Express Cargo Afrique de réviser périodiquement et sans préavis les Frais, y compris les Frais de transport, stipulés dans le barème de tarifs de Express Cargo Afrique sur le site expresscargoaf.com .

4. Carburant et autres frais supplémentaires liés au service de ramassage.

Express Cargo Afrique se réserve le droit d'évaluer et de réviser périodiquement et sans préavis la surcharge carburant ainsi que les autres frais supplémentaires stipulés sur le site expresscargoaf.com . La durée et le montant desdites révisions seront déterminés par Express Cargo Afrique. L'Expéditeur, en confiant un Envoi à Express Cargo Afrique, accepte de payer les frais supplémentaires en vigueur à ce moment-là. Le détail des frais supplémentaires actuellement applicables figure sur expresscargoaf.com.

5. Ajustement des factures et poids volumétrique.

5.1 La tarification du Poids volumétrique est applicable à tous les Envois, au cas par cas. Si le Poids volumétrique dépasse le poids réel, les Frais relatifs aux Envois seront calculés sur la base du poids volumétrique et assujettis à des Frais supplémentaires.

5.2 Le Poids volumétrique se calcule en multipliant la longueur x la hauteur x la largeur du Colis (le tout en centimètres) et en divisant le produit par un dénominateur de dimensions standard ou tout autre nombre s'appliquant au moment de la remise dudit Envoi à Express Cargo Afrique, tel que spécifié par Express Cargo Afrique sur expresscargoaf.com.

5.3 Express Cargo Afrique peut réaliser un audit de chaque Bordereau d'expédition ou facture afin de vérifier le Service de Transport sélectionné, le poids réel ou Poids volumétrique de l'Envoi/le Colis, ou le nombre de Colis compris dans un Envoi. Si le Service de Transport sélectionné, le poids réel ou volumétrique, ou encore le nombre de colis indiqué sur le Bordereau d'expédition est incorrect, Express Cargo Afrique peut procéder à des corrections sur le Bordereau d'expédition.

5.4 Express Cargo Afrique peut effectuer des ajustements au niveau de la facture et sera en droit de facturer des frais de traitement spéciaux pour le fait d'avoir dû procéder à des corrections et des modifications sur le Bordereau d'expédition. La ou les méthodes utilisées et les Frais applicables pour effectuer ledit(e)s corrections ou ajustements sont disponibles sur simple demande.

6. Facturation.

6.1 Les factures relatives aux Frais de transport et autres Frais connexes sont en principe payables sans retenue ni compensation, dans un délai de 30 jours à compter de la date de facture. Pour certains pays, des conditions de paiements différentes peuvent s'appliquer ; de plus amples informations sont disponibles sur simple demande. Les factures pour droits de douane, taxes et autres Frais connexes sont payables à compter de la réception. Nonobstant, Express Cargo Afrique se

réserve le droit d'exiger le paiement de tous Frais par anticipation, toutefois Express Cargo Afrique facture le transport avec des frais des douanes compris dans le prix du transport.

6.2 Dans la mesure autorisée par la loi, Express Cargo Afrique est susceptible de fournir par défaut une facture électronique, sauf exigence contraire expresse du débiteur.

6.3 Express Cargo Afrique se réserve le droit d'appliquer en premier lieu des paiements sur les factures les plus anciennes, dans les cas où des méthodes de remise privilégiées ne sont pas utilisées ou les informations de remise ne sont pas fournies avec le paiement.

6.4 En cas de retard de paiement, Express Cargo Afrique se réserve le droit d'appliquer une majoration, des intérêts et des frais administratifs pour ledit retard de paiement. Dans ce cas, Express Cargo Afrique peut appliquer les frais, coûts et/ou taux d'intérêt applicables, tels que déterminés par Express Cargo Afrique et conformément aux lois du royaume du Maroc ou locales applicables en matière de retard de paiement.

6.5 Quelles que soient les instructions de paiement ou les dispositions contraires, l'Expéditeur (ou la partie initiant une transaction d'importation, selon le cas) restera toujours en dernier ressort responsable des Frais, ainsi que dans les cas où le Destinataire ou le tiers refuse de payer.

6.6 Les litiges relatifs aux factures doivent être soumis par l'Expéditeur ou le Destinataire respectivement à Express Cargo Afrique au plus tard (a) 30 jours à compter de la date de facture ou (b) à la date d'échéance de la facture, la dernière de ces dates prévalant. Express Cargo Afrique n'acceptera la soumission d'un tel litige que si les éléments suivants sont indiqués à cet effet : (a) le numéro de facture, (b) le numéro de Bordereau d'expédition et (c) le motif du litige, le code du colis.

6.7 Conversion des devises. Les factures de Express Cargo Afrique doivent être payées dans la devise indiquée sur la facture ou alors dans la devise locale selon les taux de change stipulés en tant que de besoin par Express Cargo Afrique.

7. Préparation des envois.

7.1 Emballage. Tous les Colis doivent être préparés et emballés par Express Cargo Afrique afin de permettre un transport sans dommage en fonction de la nature et de la taille des marchandises dans des conditions ordinaires de traitement dans un environnement de transport et de tri par plateforme et en conformité avec les traités, lois, règles et réglementations applicables, y compris celles régissant l'emballage, le marquage et l'étiquetage.

Dans certains cas, à la demande de Express Cargo Afrique le client (Expéditeur) peut emballer le colis avant envoi.

7.2 Tout objet susceptible d'être endommagé du fait des conditions inhérentes au transport, notamment les changements de température ou de pression atmosphérique, doit être signalé avant envoi par l'Expéditeur à Express Cargo Afrique, Express Cargo Afrique n'assumera aucune responsabilité pour les dommages résultant des changements de température ou de pression atmosphérique si ces informations ne sont pas signalés en avance.

7.3 Marquage. Il incombe à l'Expéditeur de compléter correctement toutes les informations nécessaires sur le Bordereau d'expédition. Chaque Envoi doit indiquer de façon lisible et durable le nom, le numéro de téléphone, (l'adresse, rue, ville, le pays, dans certains cas) et pays y compris le code postal de l'Expéditeur et du Destinataire. L'Expéditeur doit fixer le Bordereau d'expédition ainsi que toutes les autres étiquettes requises (par exemple charges lourdes) sur un endroit bien visible de la surface extérieure de l'Envoi de façon à pouvoir être facilement lu(e)s.

De plus amples informations concernant la préparation des Envois sont disponibles sur le site expresscargoaf.com ou sur simple demande.

8. Refus ou rejet des Envois.

Express Cargo Afrique se réserve le droit de refuser, de retenir, d'annuler, de retarder ou de retourner un Envoi à tout moment lorsque Express Cargo Afrique considère que ledit Envoi serait susceptible d'endommager ou de retarder d'autres Envois ou

biens, de causer un dommage corporel, lorsque son transport est interdit par la loi ou contrevient à une quelconque stipulation des présentes Conditions; lorsque le volume ou le type d'Envoi diverge de façon importante par rapport à ce qui était indiqué initialement par l'Expéditeur à Express Cargo Afrique; ou pour tout autre motif. L'acceptation d'un Envoi par Express Cargo Afrique n'implique pas que cet Envoi, y compris son contenu et sa qualité, soit conforme aux lois et réglementations applicables ou aux présentes Conditions.

9. Inspection des Envois.

9.1 Sur demande des autorités compétentes ou à la discrétion d'Express Cargo Afrique conformément aux lois, conditions générales d'Express Cargo Afrique et réglementations applicables, Express Cargo Afrique peut ouvrir ou inspecter n'importe quel Envoi.

9.2 Conformément aux lois et réglementations applicables, Express Cargo Afrique peut être amené à procéder à divers contrôles des Envois. Par la présente, l'Expéditeur décline toute responsabilité concernant les éventuelles réclamations au titre de dommages ou de retards (y compris le recours à la Garantie de remboursement, tel que stipulé à la Section 19) qui résulterait de cet examen.

10. Marchandises Prohibées.

10.1 Quelle que soit la destination de l'Envoi, Express Cargo Afrique interdit le transport des articles répertoriés ci-dessous, et l'Expéditeur s'interdit d'expédier lesdits articles, sauf autorisation expresse de Express Cargo Afrique (des restrictions supplémentaires peuvent s'appliquer en fonction de l'origine et de la destination) :

- a. Armes à feu, matériel de guerre, munitions et pièces détachées ;
- b. Imprimantes 3-D conçues ou exclusivement utilisées pour la fabrication d'armes à feu ;
- c. Explosifs (les explosifs de classe 1.4 peuvent être acceptés au départ et à destination de certaines localités ; des informations complémentaires sont

communiquées sur demande), feux d'artifice et autres articles de nature incendiaire ou inflammable ;

d. Articles semblables à une bombe, une grenade à main ou à tout autre engin explosif. Ces articles comprennent, de manière non limitative, les produits inertes, tels que les répliques, gadgets, équipements d'entraînement et œuvres d'art ;

e. Équipements militaires en provenance de tout pays exigeant une licence d'exportation ;

f. Cadavres, organes humains ou parties de corps humains ; embryons humains ou animaux, restes humains incinérés ou exhumés ;

g. Animaux vivants, y compris les insectes et animaux domestiques ;

h. Carcasses et cadavres d'animaux, ou animaux empaillés ;

i. Plantes et corps végétaux, y compris les fleurs coupées (les fleurs coupées sont acceptées au départ et à destination de certains pays et territoires, des informations complémentaires sont communiquées sur demande) ;

j. Denrées alimentaires périssables, de même que les denrées alimentaires et boissons doivent être réfrigérées ou conservées dans tout autre environnement contrôlé ;

k. Matériels pornographiques et obscènes ;

l. Argent, y compris les espèces et quasi-espèces (par exemple, les titres négociables, actions, obligations et bons de caisse endossés), les pièces de monnaie et timbres de collection ;

m. Déchets dangereux, y compris les aiguilles et/ou seringues hypodermiques usagées ou autres déchets médicaux, organiques et industriels ;

n. Glace (eau congelée) ;

o. Produits de contrefaçon, y compris les marchandises portant une marque qui est identique ou intrinsèquement impossible à différencier d'une marque déposée et ce, sans l'approbation ou la supervision du propriétaire de ladite marque déposée (également dénommées « faux » ou « imitations ») ;

p. La marijuana, y compris la marijuana destinée à un usage récréatif ou médicinal et le cannabidiol (« CBD »), tout produit qui contient n'importe quelle quantité de tétrahydrocannabinol (« THC ») et de cannabinoïdes synthétiques.

q. Chanvre brut ou non raffiné, de même que ses composantes (y compris les tiges, feuilles, fleurs et graines de chanvre) ;

r. Tabac et produits dérivés, y compris, de manière non limitative, les cigarettes, cigares, tabac à rouler, tabac non destiné à être fumé, tabac à narguilé.

s. L'alcool ou toutes bières interdites d'exportation et importation dans certains pays que nous desservons (sauf autorisation expresse de Express Cargo Afrique).

10.2 Quelle que soit la destination de l'Envoi, Express Cargo Afrique interdit le transport des types d'envoi répertoriés ci-dessous, et l'Expéditeur s'interdit d'expédier ce type d'envoi (des restrictions supplémentaires peuvent s'appliquer en fonction de l'origine et de la destination) :

a. Envois ou articles dont le transport, l'importation ou l'exportation sont interdits par toute loi, disposition légale ou réglementation ;

b. Envois pour lesquels, sauf mention expresse contraire émanant d'Express Cargo Afrique, Express Cargo Afrique doit obtenir une licence ou un permis spécial(e) de transport, d'importation ou d'exportation ;

c. Envois ou articles non déclarés, soumis à accise nécessitant un visa et une autorisation réglementaires ;

d. Envois dont la Valeur déclarée en Douane excède le montant autorisé pour une destination donnée ;

e. Marchandises dangereuses, sauf si leur transport est autorisé par la Section 11 (Marchandises dangereuses) des présentes conditions générales ; et

f. Colis trempés, présentant une fuite ou émettant une odeur quelle qu'elle soit.

10.3 Express Cargo Afrique exclut toute responsabilité pour les Envois de Marchandises Prohibées quelle que soit la manière dont ils ont été acceptés (y compris l'acceptation par erreur ou si Express Cargo Afrique en avait été avisé). Express Cargo Afrique se réserve le droit de refuser des Colis du fait de ces restrictions ou pour des raisons de sécurité. Express Cargo Afrique dispose du droit de facturer des frais administratifs au titre des Colis refusés et, le cas échéant, des frais de retour des marchandises à l'Expéditeur. Des informations plus détaillées sont disponibles sur simple demande.

10.4 La Section (Garantie de remboursement) ne s'applique pas aux Articles interdits.

11. Marchandises dangereuses.

11.1 Identification des Marchandises dangereuses. Les « Marchandises dangereuses » sont des produits qui, lors de leur transport, peuvent présenter un danger quelconque pour les êtres humains, les animaux, l'environnement ou le transporteur. Il incombe à l'Expéditeur d'identifier si son Envoi contient des Marchandises dangereuses telles que classifiées par les Recommandations des Nations unies concernant le transport de marchandises dangereuses, l'Organisation de l'aviation civile internationale (OACI), l'association internationale du transport aérien (IATA), ainsi que les lois et réglementations applicables.

11.2 Restrictions relatives aux destinations. Des limites s'appliquent aux envois de marchandises dangereuses vers de nombreuses destinations internationales. Si l'expéditeur a des questions concernant les pays desservis, les restrictions relatives aux marchandises suivant les pays ou la disponibilité des services, il doit contacter le service client de Express Cargo Afrique.

11.3 Services disponibles. Certains Envois de marchandises dangereuses doivent pouvoir être accessibles durant le transport par voie aérienne et être catégorisées « marchandises dangereuses accessibles ». Les « marchandises dangereuses inaccessibles » n'ont pas besoin d'être chargées de manière à être accessibles durant le transport. La catégorie de marchandises dangereuses peut avoir une incidence sur le Service utilisé pour l'expédition. Express Cargo Afrique est également tenue de mettre en place une séparation adéquate entre les marchandises dangereuses non compatibles dans tous les véhicules et avions. Cette obligation peut avoir pour conséquence que l'Envoi doit être transféré sur le prochain camion ou vol disponible dans lequel une séparation adéquate peut être mise en place.

11.4 Frais supplémentaires. Il existe des frais de manutention spéciaux applicables aux envois contenant des marchandises dangereuses. Les frais supplémentaires sont basés sur la classification et le type de manutention spéciale nécessaire, y compris le fait que les articles doivent être accessibles durant le transport.

11.5 Réglementations en matière de Marchandises dangereuses. Tous les Colis contenant des marchandises dangereuses doivent être conformes avec toutes les lois et réglementations applicables, y compris les Instructions techniques pour la

sécurité du transport aérien des marchandises dangereuses de l'OACI et les Réglementations s'appliquant au transport des marchandises dangereuses de l'IATA. Les Expéditeurs de marchandises dangereuses doivent se conformer avec toutes les modifications de Express Cargo Afrique figurant dans l'édition actuelle des Réglementations s'appliquant au transport des marchandises dangereuses de l'IATA. Les Envois de marchandises dangereuses assujetties à l'ADR nécessitent des accords de transports spéciaux et l'Expéditeur doit contacter Express Cargo Afrique pour prendre toutes les dispositions nécessaires avant l'expédition.

11.6 Batteries au lithium. Les batteries au lithium (UN 3090) non rechargeables nécessitent un accord préalable avant envoi. Ceci s'applique aux batteries au lithium autorisées relevant de la Section IA et de la Section IB de la Réglementation IATA. Express Cargo Afrique n'accepte pas les batteries au lithium (UN 3090 et UN 3480) remises comme des Envois relevant de la Section II de la Réglementation IATA ; Elles doivent être remises en respectant les exigences de la Section IA et de la Section IB de la Réglementation IATA. En outre, Express Cargo Afrique Express refuse de prendre en charge des batteries usagées ou destinées à être recyclées ou mises au rebut, y compris les batteries endommagées ou défectueuses (voir modification IATA FX-04).

11.7 Préparation des Envois. L'Expéditeur est responsable de l'identification, de la classification, de l'emballage, du marquage, de l'étiquetage et du remplissage de la documentation relative aux Envois de marchandises dangereuses, conformément aux traités, lois et réglementations internationaux applicables. L'Expéditeur est également tenu de s'assurer que le Destinataire se conforme à l'ensemble des traités, lois et réglementations applicables. Chaque Envoi doit être accompagné de la documentation appropriée relative aux marchandises dangereuses (par exemple le formulaire de Déclaration d'expédition de marchandises dangereuses IATA de l'Expéditeur) lorsque cela est nécessaire. Dans la mesure où Express Cargo Afrique ne fournit pas de solutions d'emballage et expédition pour les Envois de marchandises dangereuses, Express Cargo Afrique peut exiger que l'Expéditeur ait recours à un fournisseur expérimenté en matière de conditionnement et d'expédition afin de résoudre un problème lié à un Envoi de marchandises dangereuses, de telle sorte que Express Cargo Afrique puisse s'acquitter de sa livraison en toute sécurité. Le non-respect par l'Expéditeur des modalités de préparation des marchandises dangereuses conformément à la présente Section pourra rendre l'Envoi non livrable. L'Expéditeur doit fournir toutes les informations nécessaires et remplir toutes les cases relatives aux marchandises dangereuses sur le Bordereau d'expédition. Les expéditeurs utilisant des systèmes électroniques pour expédier doivent sélectionner, comme il convient de le faire pour tout système électronique, les services spéciaux, la manutention spéciale ou tout autre indicateur destiné à signaler que l'Envoi contient des marchandises dangereuses. En cas d'utilisation d'un Bordereau

d'expédition papier plutôt qu'une solution d'expédition électronique, les marchandises dangereuses ne peuvent être expédiées à l'international qu'au moyen du Bordereau d'expédition internationale Express Cargo Afrique.

11.8 Emballage. Les emballages Express Cargo Afrique ne peuvent être utilisés pour expédier des marchandises dangereuses (y compris de la carboglace), à l'exception (a) des batteries au lithium autorisées relevant de la Section II de la Réglementation IATA, qui peuvent être expédiées dans des boîtes et tubes Express Cargo Afrique et (b) des substances biologiques, catégorie B (UN 3373), qui peuvent être expédiées dans un emballage Express Cargo Afrique.

11.9 Remise et livraison de Marchandises dangereuses. Certains sites Express Cargo Afrique ne peuvent pas accepter les marchandises dangereuses. Certains sites Express Cargo Afrique n'acceptent pas certaines classes de marchandises dangereuses et les Services de Transport de Express Cargo Afrique ne sont pas tous éligibles au transport de marchandises dangereuses. Express Cargo Afrique se réserve le droit de refuser les Marchandises dangereuses en tout site où ils ne peuvent pas être acceptés conformément à la loi applicable ou à la discrétion de Express Cargo Afrique. Si le paquet n'est pas remis sur un site Express Cargo Afrique dont le personnel accepte les marchandises dangereuses, l'Envoi doit être confié à Express Cargo Afrique via un enlèvement programmé sur le site du client.

11.10 Pas de réacheminement. Les marchandises dangereuses ne peuvent être acheminées vers une adresse autre que l'adresse du Destinataire prévue initialement et communiquée par l'Expéditeur ou confisqué par Express Cargo Afrique et remis aux autorités en cas échant.

11.11 Responsabilité potentielle de l'Expéditeur. Les lois ou réglementations applicables peuvent exiger que Express Cargo Afrique signalent les Envois de marchandises dangereuses déclarés de façon incorrecte ou non déclarés aux autorités réglementaires ou gouvernementales appropriées. L'Expéditeur peut être tenu de payer les amendes ou pénalités prévues par la loi applicable.

11.12 La Section (Garantie de remboursement) ne s'applique pas aux Envois de marchandises dangereuses.

12. Acheminement.

Express Cargo Afrique détermine les modalités d'acheminement de tous les Envois. L'itinéraire d'acheminement peut changer en tant que de besoin sans préavis. Express Cargo Afrique ne peut pas divulguer d'informations détaillées concernant ces itinéraires ni le détail des mesures de sécurité relatives au réseau, et ce afin de protéger les marchandises voyageant sur ledit réseau. Les audits des lieux et véhicules du réseau Express Cargo Afrique ne sont pas autorisés, sauf obligation statutaire ou légale.

13. Livraison.

13.1 Les Envois sont livrés à l'adresse du Destinataire sous réserve des Sections 16.7, 16.8 et 16.9 ci-après. Il n'y a aucune obligation de livrer l'Envoi personnellement au Destinataire. Express Cargo Afrique peut livrer un Envoi au Destinataire ou à toute autre personne semblant avoir le pouvoir d'accepter la livraison d'un Envoi pour le compte du Destinataire. Les adresses d'expédition doivent toujours inclure l'adresse complète du Destinataire, son numéro de téléphone et son adresse e-mail.

13.2 Une boîte postale peut être utilisée pour certains lieux de dépôt internationaux, à condition que l'Expéditeur fournisse à Express Cargo Afrique le numéro de téléphone du Destinataire afin de faciliter la livraison.

13.3 En aucune circonstance, Express Cargo Afrique ne sera responsable d'une quelconque réclamation pour cause de saisie ou détention des marchandises en transit par les services de douane ou par toute autre autorité gouvernementale.

13.4 Les Envois adressés à des hôtels, hôpitaux, bureaux ou infrastructures des services publics, campus universitaires ou à tous autres lieux disposant d'un service de réception du courrier ou d'une zone centrale de réception peuvent être distribués à ce service ou à cette zone de réception, sauf stipulation ou convention contraire par Express Cargo Afrique préalablement à l'expédition.

13.5 Express Cargo Afrique traitera toute modification d'adresse demandée qui ne constitue pas un re-routage ou une correction d'adresse comme un nouvel Envoi, et de nouveaux Frais de transport pourront s'appliquer.

13.6 Sous réserve de disponibilité du service, les livraisons le samedi & dimanche donneront lieu à des frais de manutention spéciaux dans les pays où le samedi & dimanche ne sont pas des Jours ouvrables.

13.7 Express Cargo Afrique peut refuser de procéder à l'enlèvement ou à la livraison d'un Envoi, ou utiliser des modalités alternatives d'enlèvement ou de livraison et ce, afin d'assurer la sécurité de ses salariés ou si Express Cargo Afrique estime que ses services seraient utilisés en violation de toute loi, réglementation ou règle applicable.

13.8 Instructions de livraison de la part de l'Expéditeur : Options de signature pour livraison (Delivery Signature)

a. Express Cargo Afrique offre des « Options de signature pour livraison », qui peuvent être sélectionnées par l'Expéditeur au moment de remplir le Bordereau d'expédition, ou bon de livraison, depuis et vers les pays et territoires sélectionnés, et pour certains Services de transport (voir expresscargoaf.com ou contacter le Service Client d'Express Cargo Afrique pour de plus amples informations).

b. L'Expéditeur reconnaît que les Options de signature pour livraison choisies par l'Expéditeur peuvent prévoir, sans s'y limiter : (i) la remise d'un Envoi sans signature à la livraison ; (ii) la livraison à un voisin, à un portier/concierge ou à toute autre personne similaire ; (iii) la remise d'un Envoi uniquement à une personne majeure à l'adresse de livraison ; ou (iv) plusieurs des possibilités précédentes. Le choix d'une option Delivery Signature par l'Expéditeur prévaudra sur toutes instructions supplémentaires de livraison communiquées par le Destinataire.

c. Des frais supplémentaires peuvent être facturés pour les Options Delivery Signature. Voir Section 4 (Carburant et autres frais supplémentaires).

d. À défaut de choix d'une Option Delivery Signature, Express Cargo Afrique appliquera ses procédures de livraison standard.

13.9 Instructions de livraison de la part de l'Expéditeur : Envois B2C

a. À une adresse donnée, les Envois B2C peuvent être livrés par Express Cargo Afrique conformément aux instructions additionnelles transmises par le Destinataire. L'Expéditeur reconnaît et accepte expressément que ces instructions peuvent différer des instructions de livraison convenues initialement ou du délai de livraison convenu entre Express Cargo Afrique et l'Expéditeur.

b. L'Expéditeur reconnaît et convient que les instructions du Destinataire peuvent concerner, notamment : (i) le décalage de l'heure de livraison ; (ii) la livraison à un voisin, un portier ou un réceptionniste ; (iii) la livraison à une autre adresse ou personne, sous réserve que cette autre adresse se situe dans le même pays que celui figurant sur le Bordereau d'Expédition ; (iv) la communication d'instructions sur le lieu où déposer l'Envoi B2C sans signature à la livraison ; (v) le dépôt de l'Envoi B2C dans un point de retrait (par ex. un commerce de détail) ; ou (vi) plusieurs des instructions précédentes. En cas d'annulation (d'une partie) du transport avant la livraison par l'Expéditeur et/ou le Destinataire, tous les Frais restent dus et exigibles par Express Cargo Afrique.

c. Express Cargo Afrique peut modifier périodiquement la disponibilité des options de livraison pour les Envois B2C, en fonction des restrictions géographiques et autres restrictions. Pour de plus amples informations concernant les disponibilités et conditions relatives aux options de livraison, veuillez vous reporter au site expresscargoaf.com .

d. La Section (Garantie de remboursement) ne s'applique pas aux Envois B2C pour lesquels le Destinataire a communiqué des instructions supplémentaires de livraison, conformément à la présente stipulation.

e. Si un Destinataire fournit des instructions supplémentaires de livraison pour des Envois autres que B2C, alors l'Expéditeur reconnaît et accepte d'être lié de façon contraignante par la présente Section ci-dessous.

14. Relivraison.

14.1 Livraisons Entreprise. Express Cargo Afrique procédera à une nouvelle tentative de livraison, automatiquement ou sur demande, dans les cas suivants : (a) personne

n'est présent à l'adresse du Destinataire ou de ses voisins pour signer la réception de l'Envoi, et aucune dispense de signature n'est enregistrée ; (b) l'Expéditeur a sélectionné une Option de signature pour livraison Express Cargo Afrique et aucun Destinataire éligible n'est présent pour signer la réception de l'Envoi ; ou (c) Express Cargo Afrique décide, à sa seule discrétion, que l'Envoi ne peut être livré. En cas d'impossibilité de finaliser la Livraison Entreprise après trois tentatives ou en l'absence de livraison dans les cinq Jours ouvrables suivant la date de la première tentative de livraison et, le cas échéant, en cas de réalisation des formalités de dédouanement dans le pays de destination, l'Envoi sera considéré comme non livrable (voir la Section (Envois non livrables)).

14.2 Livraisons Particulier et Envois B2C. En cas d'impossibilité de finaliser une Livraison Particulier ou de livrer un Envoi B2C dès la première tentative à l'adresse du Destinataire ou à l'adresse d'un voisin, Express Cargo Afrique se réserve le droit, à sa seule discrétion, de procéder à une nouvelle tentative de livraison, de conserver l'Envoi jusqu'à réception de nouvelles consignes de livraison de la part de l'Expéditeur ou du Destinataire ou de le livrer à une adresse à déterminer par Express Cargo Afrique. Dans l'éventualité où Express Cargo Afrique ne pourrait réaliser une Livraison Particulier malgré plusieurs tentatives, ou dans les cas où l'Expéditeur ou le Destinataire ne fournirait pas de nouvelles instructions de livraison, ou encore si Express Cargo Afrique ne peut procéder à la livraison à une autre adresse à déterminer par Express Cargo Afrique, l'Envoi pourra être considéré comme non livrable (voir la Section (Envois non livrables)).

15. Envois non livrables.

15.1 Un Envoi non livrable est un Envoi qui ne peut pas être livré pour différentes raisons, en ce compris de façon non limitative, lorsque : (a) l'adresse du Destinataire est incomplète, illisible, inexacte ou ne peut être localisée ; (b) le Destinataire d'un Envoi ne peut être contacté ou le Destinataire ne parvient pas à récupérer l'Envoi ; (c) l'Envoi a été adressé vers une destination qui n'est pas desservie par Express Cargo Afrique ; (d) les bureaux du Destinataire sont fermés ; (e) la livraison est impossible en raison de l'indisponibilité ou du refus d'une personne appropriée d'accepter la livraison ou de signer pour la livraison de l'Envoi ; (f) l'Envoi ne peut être dédouané ; (g) l'Envoi est susceptible d'endommager ou causer un retard aux autres Envois ou à des biens ou de blesser des personnes ; (h) l'Envoi contient des Marchandises Prohibées ; (i) le Destinataire est incapable ou refuse de payer pour un Envoi « Facturer au Destinataire » ; (j) l'Envoi n'était pas correctement emballé ; (k) le contenu de l'Envoi ou son emballage sont endommagés à un tel point que le ré-emballage

n'est pas possible ; ou (l) pour l'une quelconque des raisons évoquées à la Section (Relivraison).

15.2 Dans le cas où un Envoi se révélerait non livrable pour quelque raison que ce soit, Express Cargo Afrique pourra tenter d'en aviser l'Expéditeur en vue d'organiser les modalités de retour de l'Envoi, sans préjudice des contraintes réglementaires locales. Si l'Expéditeur ne peut pas être contacté dans les cinq Jours ouvrables ou ne donne pas d'instructions dans un délai raisonnable tel que fixé par Express Cargo Afrique, Express Cargo Afrique peut retourner l'Envoi à l'Expéditeur, placer à titre temporaire l'Envoi dans un entrepôt général ou dans un entrepôt sous douane ou encore détruire l'Envoi. Si un Envoi ne peut être livré, dédouané ou retourné, l'Envoi peut être transféré ou détruit par Express Cargo Afrique. L'Expéditeur sera responsable de tous les coûts et Frais et commissions encouru(e)s pour retourner l'Envoi non livrable, l'entreposer ou le détruire, sauf si la non-livraison de l'Envoi est imputable à Express Cargo Afrique.

15.3 Les Envois qui ne peuvent être retournés en raison de l'existence de contraintes réglementaires locales seront soit placés à titre temporaire dans un entrepôt général ou dans un entrepôt sous douane, soit détruits par Express Cargo Afrique conformément à la législation locale. L'Expéditeur accepte de payer les coûts encourus par Express Cargo Afrique pour ledit entreposage ou ladite destruction.

15.4 Les Frais de retour seront supportés par l'Expéditeur ainsi que les Frais initiaux, sauf si la non-livraison de l'Envoi est imputable à Express Cargo Afrique. De même, seront dus par l'Expéditeur les autres Frais engagés par Express Cargo Afrique dans le cadre de la procédure de retour. Pour les Envois non livrables retournés qui contiennent des marchandises dangereuses, l'Expéditeur doit fournir un Bordereau d'Expédition complété pour le retour ainsi que tous autres documents nécessaires.

16. Garantie de remboursement.

Express Cargo Afrique propose une Garantie de remboursement pour certains Services de transport, sous réserve des présentes Conditions. Cette Garantie de remboursement peut être suspendue, modifiée ou révoquée par Express Cargo Afrique à tout moment et sans préavis à l'égard de l'Expéditeur ou du Destinataire. Ladite suspension, modification ou révocation s'applique aux Envois remis à Express Cargo Afrique après cette date. Des informations détaillées concernant le statut

actuel de la Garantie de remboursement sont disponibles sur le site expresscargoaf.com.

16.1 Garantie de remboursement.

a. En cas de Défaillance de service et sur simple demande, Express Cargo Afrique, selon votre choix, remboursera les Frais de transport au débiteur ou éditera un avoir sur la facture concernée, sous réserve des limitations stipulées ci-après.

c. Si un Expéditeur remet des Colis qui dépassent le nombre, le type, la taille ou le poids des Colis remis par l'Expéditeur en moyenne sur l'année sur le site concerné, Express Cargo Afrique peut accepter lesdits Colis mais suspendre la garantie de remboursement ou ajuster les délais de livraison.

d. En cas de Défaillance de service, la présente Garantie de remboursement est l'unique recours de l'Expéditeur pour récupérer tout ou partie des Frais de transport relatifs à un Envoi. Si la Garantie de remboursement est suspendue, il n'y a pas d'engagement sur un délai de livraison pour les Envois affectés et par conséquent pas de recours ni de recouvrement des Frais de transport pour ce qui constituerait dans d'autres circonstances une Défaillance de service.

16.2 Limitations. Les restrictions suivantes s'appliquent :

a. Un Colis ne peut faire l'objet que d'un seul remboursement ou d'une seule facture . En cas d'expédition de plusieurs colis, la présente Garantie de remboursement est applicable à chaque Colis de l'Envoi. Si la Défaillance de service ne concerne qu'un seul Colis de l'Envoi, le remboursement ou la facture d'avoir sera uniquement accordé au prorata des Frais de transport applicables à ce Colis et le plus souvent à hauteur de 20%.

b. Toute facture d'avoir ou tout remboursement accordé en application de la Garantie de Remboursement sera exclusivement affecté(e) aux Frais de transport relatifs à l'Envoi litigieux. La Garantie de remboursement ne s'applique pas aux droits de douane, aux taxes ou aux Frais autres que les Frais de transport.

c. Si une livraison ultérieure au délai de livraison initial est requise par l'Expéditeur avant la première tentative de livraison, le délai de livraison pour l'application de la garantie de remboursement sera ajusté pour tenir compte de la date ou du délai de livraison requis.

d. Les jours fériés locaux nationaux sur le lieu d'enlèvement et sur le lieu de destination peuvent affecter les délais de livraison. Le délai de livraison pour l'application de la garantie de remboursement est prolongé d'un délai égal à la durée du jour férié. Le Calendrier des jours fériés de Express Cargo Afrique International est disponible sur le site expresscargoaf.com ; toutefois, les jours fériés locaux ou régionaux d'un pays peuvent également affecter les délais de livraison.

e. Pour les Envois dont la livraison est programmée durant les sept jours calendaires avant Noël, le délai de livraison pour l'application de la garantie de remboursement est prolongé jusqu'à la fin de la journée de la date de livraison publiée pour le service et la destination sélectionnés.

f. Si l'Expéditeur choisit de déposer l'Envoi soit dans un Centre d'envoi agréé Express Cargo Afrique, soit dans une agence Express Cargo Afrique, le délai de livraison commencera à courir à compter de l'enlèvement de l'Envoi par Express Cargo Afrique dans ledit Centre d'envoi agréé Express Cargo Afrique ou dans ladite agence, selon le cas. Le détail des heures limite d'enlèvement applicables peut être consulté dans le Centre d'envoi agréé Express Cargo Afrique ou sur l'agence, le cas échéant.

16.3 Exclusions. La Garantie de remboursement ne s'applique pas et Express Cargo Afrique ne sera pas tenue de proposer un remboursement ou un avoir relatif aux Frais de transport, si :

a. Express Cargo Afrique fournit une preuve de livraison dans les délais, comprenant la date et l'heure de livraison ainsi que, le cas échéant, le nom du signataire ayant réceptionné l'Envoi.

b. La défaillance de service résulte, en tout ou en partie, de l'une quelconque des circonstances décrites à la Section (Exclusions de responsabilité).

d. Des numéros de suivi Express Cargo Afrique incorrects ont été appliqués aux Colis ou Envois en question par les clients au moyen de dispositifs d'expédition électroniques de Express Cargo Afrique.

e. L'Envoi, même s'il a été expressément accepté par Express Cargo Afrique, contenait des Marchandises Prohibées, des marchandises dangereuses ou du carboglace.

f. L'Envoi a été retardé par la douane ou par d'autres exigences réglementaires.

g. Le retard de livraison résultait du respect des politiques de Express Cargo Afrique en matière de paiement des droits de douane et taxes préalablement au dédouanement ou à la livraison.

h. L'Envoi a été livré à une boîte postale acceptable pour livraison.

i. Le Destinataire a fourni des instructions de livraison à Express Cargo Afrique, conformément à la Section (Instructions de livraison du Destinataire : Envois B2C).

j. L'Envoi a été retardé en raison d'informations incorrectes, incomplètes ou inexactes concernant le Destinataire, de l'indisponibilité ou du refus de la part d'une personne appropriée ou éligible d'accepter la livraison ou de signer pour le Colis.

k. L'Envoi était non livrable (voir la Section (Envois non livrables)) ou a été renvoyé.

l. La présente Garantie de remboursement ne s'applique pas aux demandes d'ajustement de facture basées sur une surfacturation.

m. Pour les Envois International , si l'expéditeur ou le destinataire spécifie un courtier en douane autre que Express Cargo Afrique ou le courtier désigné de Express Cargo Afrique.

16.4 Demandes de remboursement ou d'avoir. Le non-respect de l'une quelconque des conditions suivantes, en ce compris l'envoi d'une notification dans les conditions et délais indiqués, entraînera le rejet de toute demande de remboursement ou d'avoir formulée par l'Expéditeur, et par conséquent une absence de dédommagement pour toute Défaillance de service subie par l'Expéditeur :

a. Délai pour notifier une demande. Express Cargo Afrique doit recevoir une notification de demande de remboursement ou d'avoir concernant les Frais de transport via l'un des moyens de communication approuvés dans un délai de 7 jours à compter de la date figurant sur la facture (ou de la date d'expédition en cas de paiement anticipé).

b. Informations requises. Toutes les notifications de Défaillance de service doivent comporter le Numéro du colis Express Cargo Afrique de l'Expéditeur, le cas échéant; le numéro du Bordereau d'expédition ou le numéro de suivi Express Cargo Afrique, la date de l'Envoi et les coordonnées complètes et exactes du Destinataire.

c. Méthodes de notification des demandes. Le débiteur peut réclamer un remboursement ou un avoir sur les Frais de transport en cas de défaillance de service, par courriel, sur le site expresscargoaf.com ou en appelant le Service client de Express Cargo Afrique. Les méthodes peuvent varier en fonction du lieu d'expédition de l'Envoi. En cas de non respect desdites méthodes de notification, la demande sera considérée comme invalide. Par exemple, le règlement partiel d'une facture n'est pas considéré comme une demande d'ajustement du montant de la facture ou comme une notification de demande de remboursement.

17. Limites de responsabilité.

17.1 Limites de responsabilité standard pour les Services de Transport. La responsabilité de Express Cargo Afrique au titre de pertes, de dommages ou de retards relatifs à la fourniture des Services de Transport sera limitée au plus élevé des montants suivants: (a) au montant prévu par les Conventions applicables ; ou (b) à 500 dirhams par Envoi (à moins que l'Expéditeur déclare une valeur de transport plus élevée et paie les frais requis, tels que décrits à la Section 17.3). Express Cargo Afrique appliquera également lesdites limites à toutes les réclamations relatives à la fourniture des Services de Transport nationaux en l'absence de toutes limites de responsabilité obligatoires ou inférieures en vertu des lois nationales applicables en matière de transport (à moins que l'Expéditeur déclare une valeur de transport plus élevée et paie les frais requis, tels que décrits à la Section 17.3).

17.2 Limites de responsabilité pour les Autres Réclamations. Si elle n'est pas régie par la Section 17.1 (Limites de responsabilité standard pour les Services de Transport), la responsabilité de Express Cargo Afrique en matière de perte, de dommage, de retard ou concernant toute autre réclamation relative à la fourniture de Services accessoires ou relative à tout non-respect des dispositions contractuelles est limitée à 20 dirhams par kilogramme, avec un montant maximum, dans tous les cas, de 10.000 dirhams par événement ou série d'événements liés.

17.3 Responsabilité maximum : Valeur déclarée pour le Transport. Express Cargo Afrique ne propose pas d'assurance marchandises transportées ni d'assurance tous risques, mais l'Expéditeur peut choisir de payer un supplément de prix pour spécifier une Valeur déclarée pour le Transport sur le Bordereau d'expédition au-delà des limites stipulées aux Sections 17.1 et 17.2 ci-avant. Si l'Expéditeur opte pour une telle option, les conditions suivantes s'appliquent :

a. La Valeur déclarée pour le transport représente la responsabilité maximum de Express Cargo Afrique en ce qui concerne l'Envoi et ne peut pas être supérieure à la Valeur déclarée en douane.

b. Les risques de perte supérieurs à la Valeur déclarée pour le transport sont assumés par l'Expéditeur.

c. Des frais seront facturés pour chaque tranche de 500 dirhams (ou toute fraction de ladite tranche) au-delà de laquelle la Valeur déclarée pour le transport dépasse le montant des limites de responsabilité standard applicables, telles que stipulées ci-avant, jusqu'aux montants maximum stipulés ci-après. L'Expéditeur devra se référer au barème de tarifs de Express Cargo Afrique en vigueur à la date de l'Envoi ou appeler Express Cargo Afrique pour obtenir plus d'informations sur les frais supplémentaires.

d. Quelle que soit la Valeur déclarée pour le transport, la responsabilité de Express Cargo Afrique pour tout dommage, perte ou autre réclamation relative à l'Envoi, ne pourra excéder le coût de réparation de l'Envoi, sa valeur après amortissement ou son coût de remplacement, le montant le moins élevé prévalant. Express Cargo Afrique est en droit de demander la preuve de la valeur du contenu d'un Envoi pour lequel une réclamation est formulée.

e. La Valeur déclarée en douane maximale et la valeur déclarée pour le Transport maximale sont limitées, peuvent varier selon les destinations et ne sont pas proposées dans tous les pays et territoires. La Valeur déclarée en douane maximale portant sur le contenu d'une Express Cargo Afrique® Enveloppe ou emballages, quelle que soit la destination, est de 1000 dirhams par Envoi. La Valeur déclarée pour le transport maximale portant sur le contenu d'une Express Cargo Afrique® Enveloppe, quelle que soit la destination, est de 1000 dirhams par Envoi. Les marchandises d'une valeur (réelle ou déclarée) excédant ces montants ne doivent pas être expédiées dans une Express Cargo Afrique Enveloppe ou un Express Cargo Afrique emballage.

f. Sauf stipulation contraire de Express Cargo Afrique, le montant maximum de la Valeur déclarée pour le Transport ne peut excéder 50.000 dirhams par Envoi, excepté pour les Services de transport de fret pour lesquels la Valeur déclarée pour le Transport ne peut excéder 100.000 dirhams par Envoi.

g. Aucun dédommagement n'est prévu pour (i) les pertes de nature indirecte ou (ii) les retards ou pertes résultant d'un non-respect par l'Expéditeur de ses obligations au titre des présentes Conditions.

h. Aucun dédommagement n'est prévu pour les pertes relatives aux Services accessoires.

i. Toute tentative pour déclarer une valeur de transport ou en douane au-delà des montants maximum autorisés en vertu des présentes Conditions est nulle et non avenue. Ladite valeur déclarée sera automatiquement réduite aux limites autorisées pour l'Envoi. L'acceptation par Express Cargo Afrique de transporter un Envoi dont la valeur déclarée dépasse les montants maximum autorisés, ne saurait constituer une renonciation à toute disposition des présentes Conditions. Express Cargo Afrique ne pourra donner suite aux demandes de modification de la valeur déclarée sur le Bordereau d'expédition ou facture après sa communication à Express Cargo Afrique.

j. Lorsque l'Expéditeur n'a pas indiqué la Valeur déclarée pour le transport de chacun des Colis sur le Bordereau d'expédition mais a renseigné une Valeur déclarée totale pour l'ensemble de l'Envoi, la valeur déclarée pour chacun des Colis sera déterminée en divisant la Valeur déclarée totale par le nombre de Colis mentionnés sur le Bordereau d'expédition. En aucun cas, la valeur déclarée de l'un des Colis d'un Envoi ne pourra excéder la valeur déclarée de l'Envoi.

17.4 Articles uniques. La responsabilité de Express Cargo Afrique pour les Envois contenant des Articles uniques, que ce soit en tout ou en partie, est limitée à une Valeur déclarée de transport maximum de 5 000 dirhams par Envoi ou toute limite stipulée par la Convention applicable en matière de transport de marchandises, le montant le plus élevé prévalant.

18. Exclusions de responsabilité.

18.1 Express Cargo Afrique décline toute responsabilité pour :

a. Sous réserve de restrictions supplémentaires stipulées dans les présentes Conditions, tous les dommages dépassant la Valeur déclarée de transport (telle que limitée à la Section 17.3 (Responsabilité maximum : Valeur déclarée pour le transport)) ou la limitation de responsabilité stipulée dans la Convention applicable ou, pour les envois en provenance de et entre des lieux d'un même pays, dans la législation obligatoire locale applicable, le montant le plus élevé prévalant, peu importe que Express Cargo Afrique ait eu connaissance du fait que de tels dommages puissent être encourus ;

b. Les pertes ou dommages spéciaux, accessoires, consécutifs ou indirects, y compris les coûts de transport alternatif, les pertes de manque à gagner, de chiffre d'affaires, d'utilisation, de profits, d'économies anticipées, de clientèle ou d'opportunités ; et

c. Les pertes ou retards dans certaines circonstances stipulées à la Section (Garantie de remboursement – Exclusions).

18.2 L'Expéditeur assume les risques de perte, de dommage ou de retard au-delà de ce qui est expressément assumé par Express Cargo Afrique au titre des présentes Conditions. L'Expéditeur doit souscrire sa propre couverture d'assurance, si il le souhaite. Express Cargo Afrique ne fournit aucune couverture d'assurance.

18.3 Express Cargo Afrique n'assume aucune responsabilité, pas plus qu'elle n'effectuera d'ajustement, de remboursement ou d'avoir de quelque sorte pour toute perte, tout dommage, tout retard, toute erreur de livraison, tout défaut de livraison, toute erreur d'information ou tout manquement à fournir des informations provoquées par ou résultant de l'un quelconque des événements suivants (liste non exhaustive) :

- a. toute action, tout manquement ou toute omission de l'Expéditeur, du Destinataire ou de toute autre partie intéressée par l'Envoi ;
- b. la nature de l'Envoi ou tout défaut, toute caractéristique, tout vice inhérent ou toute fragilité de celui-ci ;
- c. le non-respect des présentes Conditions ou des autres conditions générales applicables à l'Envoi, y compris l'expédition d'un Article interdit, de marchandises dangereuses, la déclaration incorrecte d'une marchandise, une sécurisation ou un marquage insuffisants des Envois ou une adresse erronée ;
- d. des amendes, des pénalités ou d'autres sommes prélevées à l'égard de l'Expéditeur ou du Destinataire par une quelconque autorité réglementaire ou tierce partie ;
- e. Tout événement indépendant de la volonté de Express Cargo Afrique, y compris une pandémie ou une épidémie, les dangers aériens, les dangers émanant d'ennemis publics, d'autorités publiques agissant dans le cadre de leurs pouvoirs présumés ou effectifs, les actions ou omissions des agents des douanes, les émeutes, grèves ou autres manifestations locales, les troubles civils, les risques ou dangers inhérents à un état de guerre ou aux conditions météorologiques, ou encore les interruptions nationales, internationales ou locales des réseaux de transport par voie aérien ou terrestre, les actions criminelles de toute(s) personne(s) ou entités, y compris les actes de terrorisme, les catastrophes naturelles, l'interruption ou le dysfonctionnement des systèmes de communication et d'information (y compris, notamment, des systèmes Express Cargo Afrique), le retard pour cause mécanique ou les conditions qui représentent un danger pour le personnel de Express Cargo Afrique ;
- f. un emballage inadapté ou insuffisant, y compris le non-respect par l'Expéditeur de l'obligation d'utiliser un emballage approuvé par Express Cargo Afrique lorsqu'une telle approbation est recherchée, recommandée ou requise. En particulier, les ordinateurs, le matériel électronique, les articles fragiles doivent être emballés conformément aux directives de Express Cargo Afrique disponibles sur le site expresscargoaf.com . La fourniture d'un emballage, de conseils, d'une assistance et de directives concernant l'emballage approprié des Envois ne vaut pas acceptation d'une quelconque responsabilité par Express Cargo Afrique, sauf mention écrite contraire expressément formulée par Express Cargo Afrique ;
- g. le respect des instructions de livraison verbales ou écrites de l'Expéditeur, du Destinataire ou de quiconque se revendique comme étant le représentant de l'Expéditeur ou du Destinataire ;
- h. un retard de livraison dû au respect des politiques de Express Cargo Afrique en matière de paiement des droits des Frais ;

- i. l'incapacité de Express Cargo Afrique de fournir une copie du bon de livraison ou une copie de la signature obtenue à la livraison ;
- j. l'effacement, la perte ou l'impossibilité de récupérer des données enregistrées sur des bandes magnétiques, dans des fichiers ou sur tout autre support, ou l'effacement ou la détérioration d'images photographiques ou de bandes-son d'un film exposé ;
- k. le non-respect par Express Cargo Afrique des graphismes « orientation du colis » (par exemple, flèches vers le « HAUT », marquages « CE CÔTÉ VERS LE HAUT ») ;
- l. l'incapacité ou le retard de Express Cargo Afrique à notifier l'Expéditeur ou le Destinataire de tout retard, de toute perte ou de tout dommage à l'égard d'un Envoi, d'une adresse incomplète, incorrecte ou inexacte du Destinataire ou du courtier en douane, de documents incorrects, incomplets ou manquants, ou encore du non-paiement des droits de douane et des taxes nécessaires à la remise d'un Envoi ;
- m. une perte ou un dommage à l'égard de tout article individuel pour lequel Express Cargo Afrique n'a aucun récépissé de dépôt vérifiable, y compris dans des circonstances où, au moment de la remise de l'Envoi à Express Cargo Afrique, les marchandises ont été préchargées dans une remorque, palettisées ou emballées de telle manière que le nombre d'articles ou le contenu de l'Envoi ne peut pas être raisonnablement vérifié ;
- n. la perte d'informations personnelles ou financières, y compris, notamment, les numéros de sécurité sociale, dates de naissance, numéros de permis de conduire, numéros de carte de crédit ou de débit, et coordonnées bancaires ;
- o. l'omission de l'Expéditeur de supprimer des Envois enregistrés dans le système ou le dispositif d'expédition de Express Cargo Afrique, lorsque l'Envoi n'est pas remis à Express Cargo Afrique ;
- p. les dommages indiqués par un indicateur de choc, un inclinomètre ou des instruments de mesure de la température ; et
- q. le non-respect du délai de livraison pour tout Envoi dès lors que l'adresse de livraison est incomplète ou incorrecte (voir Section (Envois non livrables)).

18.4 Si Express Cargo Afrique n'est pas responsable, y compris pour toute responsabilité qui dépasse la responsabilité expressément assumée par Express Cargo Afrique dans les présentes Conditions, l'Expéditeur sera responsable et accepte d'indemniser et de dégager Express Cargo Afrique de toute responsabilité pour tout dommage occasionné par l'Envoi à Express Cargo Afrique ou à un tiers ou à l'égard de toute réclamation formulée par un tiers, notamment le Destinataire.

18.5 Tout paiement effectué par Express Cargo Afrique suite à une plainte de l'Expéditeur ou d'un tiers ne saurait être considéré comme une reconnaissance de responsabilité, ni constituer une renonciation aux dispositions prévues à la présente Section 18.

19. Absence de garantie.

Sauf stipulation expresse des présentes, Express Cargo Afrique n'offre aucune garantie, expresse ou tacite.

20. Réclamations.

Express Cargo Afrique acceptera uniquement les réclamations relatives à un Envoi, autres qu'une Défaillance de service (voir Section (Garantie de remboursement)), si le demandeur se conforme à toute Convention applicable et à la procédure suivante, faute de quoi aucune réclamation ne pourra être présentée à Express Cargo Afrique :

20.1 Effectuer une réclamation. Toutes les réclamations doivent être adressées à Express Cargo Afrique dans les délais suivants :

a. Réclamations relatives à un dommage (visible ou caché), un retard (y compris les réclamations pour détérioration) ou un manquant, dans un délai de 7 jours après la livraison de l'Envoi. La réception de l'Envoi par le Destinataire sans réserve écrite mentionnant le dommage sur le bon de livraison constitue une preuve prima facie que l'Envoi a été délivré dans de bonnes conditions.

b. Toute autre réclamation, y compris, notamment, pour cause de perte, de défaut ou d'erreur de livraison, doit être reçue par Express Cargo Afrique dans les 3 mois suivant la remise du Colis à Express Cargo Afrique.

Toutes les réclamations de ce type doivent être notifiées soit au moment de la livraison sur le registre de livraison applicable, soit via le site expresscargoaf.com, soit en contactant le Service client de Express Cargo Afrique.

20.2 Informations requises. Toutes les réclamations doivent inclure les informations complètes relatives à l'Expéditeur et au Destinataire, ainsi que le numéro de suivi Express Cargo Afrique, la date de l'Envoi, le nombre de pièces et le poids de l'Envoi.

Dans les 3 mois suivant la remise de l'Envoi à Express Cargo Afrique, toutes les informations pertinentes relatives à la réclamation doivent être communiquées à Express Cargo Afrique (par exemple les factures d'achats, l'estimation des réparations). Comme condition préalable à l'examen par Express Cargo Afrique d'une réclamation pour cause de dommage, le destinataire doit mettre à disposition de Express Cargo Afrique le contenu, les cartons de transport originaux et l'emballage pour qu'ils puissent être inspectés par Express Cargo Afrique ; ils doivent être conservés jusqu'à ce que la réclamation soit réglée.

20.3 Limitations. Express Cargo Afrique n'est pas tenue de traiter une réclamation tant que tous les Frais n'ont pas été acquittés ; le montant de la réclamation ne peut être déduit du paiement de ces Frais par le demandeur. Un Envoi ne peut faire l'objet que d'une seule réclamation. L'acceptation du paiement d'une réclamation éteindra tout autre droit d'indemnisation ou de dommages et intérêts relatifs à cet Envoi. Les Expéditeurs ou les Destinataires dont les Colis ont été remis à Express Cargo Afrique par le biais d'un groupeur de colis n'ont aucun recours juridique ou en équité à l'encontre de Express Cargo Afrique.

20.4 Procédures juridiques. Le droit de réclamer des dommages et intérêts au titre d'un transport de colis effectué par Express Cargo Afrique sera prescrit à moins que la réclamation soit portée devant un tribunal autorisé dans un délai de deux ans à compter de la date réelle de livraison (en cas de dommage, de manquant ou de retard) ou de la date de livraison prévisionnelle (en cas de perte, de non livraison ou d'erreur de livraison) ou dans le cadre de tout délai de prescription applicable, la première échéance prévalant.

21. Sous-traitance.

Express Cargo Afrique se réserve le droit de sous-traiter tout ou partie de ses services.

22. Intégralité de l'Accord.

Les présentes Conditions représentent l'intégralité de l'accord conclu entre les parties et, sous réserve de la Section (Application), ont préséance sur toutes autres conditions générales, orales ou écrites. Il ne peut être dérogé aux présentes Conditions que par un accord exprès écrit entre les parties.

23. Cession.

Ni les droits ni les devoirs de l'une ou l'autre des parties en vertu des présentes Conditions ne peuvent être délégués ou cédés volontairement sans le consentement écrit préalable de l'autre partie, Express Cargo Afrique pouvant toutefois céder tout ou partie de ses droits et déléguer ses obligations en vertu des présentes Conditions à une de ses sociétés affiliées. Sans limiter ce qui précède, les présentes Conditions lient les parties ainsi que leurs successeurs et ayants-droit autorisés, et s'appliquent à leur profit.

24. Non-renonciation.

La non-exécution ou la non-application par Express Cargo Afrique d'une disposition des présentes conditions ne constitue en aucun cas une renonciation à cette disposition et ne porte d'aucune autre manière atteinte au droit de Express Cargo Afrique d'exiger l'application de cette disposition.

25. Droit obligatoire.

Les présentes Conditions n'excluent aucune responsabilité dès lors que ladite exclusion de responsabilité est interdite par la loi. Dans l'éventualité où une stipulation des présentes Conditions ou une stipulation à laquelle il est fait référence aux présentes serait contraire à tout traité international obligatoire, toutes lois locales, réglementations, ordonnances ou exigences administratives, les effets de cette stipulation seront limités dans toute la mesure autorisée par la loi et cette stipulation ainsi limitée demeurera applicable au contrat entre Express Cargo Afrique et l'Expéditeur. La nullité ou l'inopposabilité de l'une quelconque des stipulations des présentes Conditions n'entachera pas la validité des autres stipulations.

26. Droit applicable et juridiction.

Sauf stipulation contraire des Conventions applicables, les litiges découlant des présentes Conditions ou ayant un rapport avec les Services exécutés par Express Cargo Afrique en vertu des présentes sont régis par les lois et tribunaux du pays ou territoire dans lequel l'Envoi est remis à Express Cargo Afrique aux fins de l'exécution de ses Services.

Nom : Express Cargo Afrique

E-mail : contact@expresscargoaf.com