EMS NEGOCES

Conditions générales de réception et d’expédition de colis

Version 2026 – 27/11/2026
EMS NEGOCES – Siège social : 16 avenue de la Pyramide, 93290 Tremblay-en-France
Siret : 83361731900037 – Code APE 7490B – TVA intracommunautaire FR06833617319

Table des matières

Article 1 - Coordonnées de livraison 4
Article 2 - Réception et traitement des colis 4
Article 3 - Tarifs et facturation 5
Article 4 - Modes de paiement 5
Article 5 - Modes d'expédition 6
Article 6 - Obligations des clients 6
Article 7 - Responsabilité et limitations 6
Article 8 - Service Client 7
Article 9 - Politique de confidentialité 8
Article 10 - Engagement de Qualité 9
Article 11 - Cas Particuliers 9
Article 12 - Acceptation des conditions 11
Article 13 - Évolution des conditions générales d'utilisation 11
Article 14 - Durée du contrat 11
Article 15 - Droit applicable et juridiction compétente 11

Article 1 - Coordonnées de livraison

Les colis doivent être libellés selon le format suivant :

EMS NÉGOCES
Votre Nom/Prénom - BZV ou PNR*
16 avenue de la Pyramide
93290 Tremblay-en-France
France

Exemple :
EMS NÉGOCES
BELLANGER Cynthia - PNR
16 avenue de la Pyramide
93290 Tremblay-en-France
France

Article 2 - Réception et traitement des colis

- **Notification de réception** :
  Les colis reçus sont notifiés aux clients du lundi au vendredi après 17h.
  Les Colissimos, reçus entre 18h et 20h, sont notifiés le lendemain matin.
- **Colis avec code de livraison** :
  Certains fournisseurs (Amazon, Autodoc, Shein, Zara…) nécessitent un code de livraison. Ce code doit impérativement être communiqué avant l'arrivée du livreur, faute de quoi le colis sera retourné.
- **Colis encombrants** :
  Les colis volumineux nécessitent un délai supplémentaire de traitement (5 à 10 jours) pour trouver une place sur les vols des compagnies aériennes.
- **Notification d'expédition** :
  Une fois votre colis préparé, une notification du montant à régler est envoyée.
  L'expédition est conditionnée à la réception de la preuve de paiement.

Article 3 - Tarifs et facturation

- La facturation est toujours arrondie au kilo supérieur.
  Exemple :
  - 0,400 kg = 1 kg facturé
  - 1,250 kg = 2 kg facturés

- **Tarifs :**
  - 0 à 1 kg : 20 €
  - À partir du 2e kilo : 15 €/kg
  - Supplément pour colis **NON RECONDITIONNALE** : 15 € à 120 €
  - Supplément pour colis **HORS FORMAT** (plus de 158 cm) : 120 €

Article 4 - Modes de paiement

- **Moyens de paiement acceptés :**
  - Virement bancaire en euros ou XAF.
  - Paiement via Mobile Money (jusqu'à 30 000 XAF ou 45 €) au +242 06 423 65 36 ou +242 05 703 8706.
  - Paiement au Congo : uniquement par virement ou espèces au-delà de 30 000 XAF.

- **Taux de conversion Euros/XAF :**
  - Jusqu'à 100 000 XAF : 1 € = 656 XAF.
  - Au-delà de 100 000 XAF, nous appliquons un taux de transfert : 1 € = 720 XAF.
    Exemple : 165 € (le montant à payer) x 720 = 119 000 XAF (arrondi).

- **Preuve de paiement :**
  Pour garantir un traitement rapide et efficace de votre expédition, nous vous invitons à nous transmettre vos preuves de paiement (capture d'écran, photo, bordereau de versement, etc.).
  Nous rappelons qu'aucune expédition ne pourra être réalisée sans confirmation préalable du règlement.

Article 5 - Modes d’expédition

- **Bagage accompagné** :
  Envoi en effets personnels, sans formalités douanières, des objets du quotidien, des petites fournitures d'atelier, des fournitures scolaires, des vêtements et des chaussures.
  Remboursement : remboursement minimal basé sur les conditions des compagnies aériennes en cas de perte.

- **Assurance (sur demande)** :
  25 € par colis. Fortement recommandé pour les objets de valeur (téléphones, tablettes, caméra, PC, bijoux, etc.).

- **Groupage aérien** :
  Déclaration en douane pour l'exportation depuis la France/Europe + pour l'importation au Congo accompagnée des factures d'achat. Possibilité de récupérer la TVA via EX1. Tarification sur demande.

- **Groupage maritime** :
  Tarification sur demande.

Article 6 - Obligations des clients

- **Exactitude des informations** :
  Les clients sont responsables de fournir des informations correctes pour l’adresse de livraison et les codes nécessaires.
- **Respect des délais de paiement** :
  Aucun colis ne sera expédié sans preuve de paiement préalable.

Article 7 - Responsabilité et limitations

- **Colis non conformes** :
  Les colis non conformes aux dimensions ou aux informations requises peuvent être retardés ou refusés.
- **Perte ou dommage** :
  EMS NÉGOCES n’est pas responsable des pertes ou dommages pour les colis non assurés.
- **Droits de douane** :
  Les clients sont responsables des droits et taxes applicables en cas de groupage aérien ou maritime.

Article 8 - Service Client

Contact et Assistance
Nous sommes à votre disposition pour répondre à toutes vos questions concernant la réception, l'expédition ou le suivi de vos colis.

Coordonnées :

- 📞 **France** : +33 06 38 50 83 72
- 📞 **Congo** : +242 06 423 65 36 / +242 05 703 8706 (message uniquement)
- ✉️ **Email** : info@ems-negoces.com
- 🌐 **Site Web** : www.ems-negoces.com

Horaires d'ouverture :

- **France** : Lundi au vendredi, de 9h00 à 18h00
- **Congo**: Lundi au samedi, de 8h00 à 17h00

Réclamations :
Pour toute réclamation concernant un colis, merci de nous contacter par courriel en précisant :

- Votre nom complet.
- Le numéro de suivi ou de commande.
- Une description détaillée de votre réclamation.
  Nous nous engageons à vous apporter une réponse sous 48 heure ouvrée.

Article 9 - Politique de confidentialité

Collecte et utilisation des données personnelles
EMS NÉGOCES, responsable du traitement, utilise les données nécessaires à la gestion de vos demandes et prestations, notamment :

- Les coordonnées des clients, expéditeurs et destinataires.
- Les informations sur les colis, devis et expéditions.
- Les justificatifs de paiement nécessaires au suivi.

Ces données sont notamment traitées pour :

- La gestion des demandes, commandes et livraisons.
- Le suivi des colis et les notifications, y compris via un assistant WhatsApp utilisant l'intelligence artificielle.
- La facturation et les obligations légales, dont douanières.

Protection de vos données

- L'accès aux données est limité aux personnes habilitées et aux prestataires nécessaires aux services.
- Pour vos justificatifs de paiement, masquez les données bancaires non nécessaires. Ne transmettez ni code secret ni numéro complet de carte.

Durée de conservation
Les durées de conservation varient selon les finalités et les obligations légales. Elles sont détaillées dans notre politique de confidentialité :
https://www.ems-negoces.com/politique-de-confidentialite/

Vos droits
Selon les conditions prévues par le RGPD, vous pouvez :

- Demander l'accès, la rectification, l'effacement, la limitation ou la portabilité de vos données.
- Vous opposer au traitement, retirer votre consentement lorsqu'il s'applique et saisir la CNIL (www.cnil.fr).

Pour exercer vos droits, contactez-nous à : info@ems-negoces.com.

Article 10 - Engagement de Qualité

Chez EMS NÉGOCES, nous nous engageons à :

- Offrir un service rapide et fiable, adapté à vos besoins.
- Communiquer de manière claire et transparente à chaque étape de la gestion de vos colis.
- Garantir la sécurité de vos biens depuis leur réception en France jusqu'à leur livraison au Congo.

Votre satisfaction est notre priorité.
Si vous avez des suggestions ou des remarques pour améliorer nos services, nous serions ravis de les recevoir. Vous pouvez nous écrire à : **contact@ems-negoces.com**.

Article 11 - Cas Particuliers

1. Colis Non Réclamés

- Si un colis reste non réclamé après 30 jours suivant la notification de réception, EMS NÉGOCES se réserve le droit de :
  - Appliquer des frais de stockage de **10 € par semaine**.
  - Considérer le colis comme abandonné après **90 jours** et procéder à sa destruction ou à sa mise en don, sauf instructions contraires de votre part.
- Un rappel sera envoyé avant toute action définitive.

2. Colis Refusés ou Retournés par le Fournisseur

- Si un colis est refusé par votre fournisseur ou retourné à l'expéditeur faute de code ou d'instructions, EMS NÉGOCES ne pourra être tenu responsable.
- Des frais supplémentaires peuvent s'appliquer pour le renvoi ou le traitement de ce colis.

3. Colis avec Produits Interdits ou Réglementés

- **Produits interdits** : EMS NÉGOCES n'accepte pas les colis contenant des produits illégaux, inflammables, ou non conformes aux lois douanières (armes, stupéfiants, etc.).
- **Produits réglementés** : Certains produits comme les appareils électroniques, liquides, ou denrées périssables nécessitent une déclaration spécifique ou un emballage adapté. Contactez-nous avant l'envoi pour éviter tout refus.

4. Colis Encombrants ou Hors Format

- Les colis volumineux ou excédant les dimensions standard (>158 cm) nécessitent un traitement particulier.
    - Les délais d'expédition peuvent être prolongés jusqu'à **10 jours ouvrés**.
    - Un supplément de **120 €** est facturé pour ces envois.

5. Retards de Paiement

- Si le paiement n'est pas effectué dans les **48 heures suivant la notification**, EMS NÉGOCES se réserve le droit de suspendre l'expédition jusqu'à réception du règlement.

6. Perte ou Dommages Non Assurés

- En cas de perte ou de dommages pour des colis sans assurance, le remboursement sera limité aux conditions des compagnies aériennes ou des transporteurs partenaires.
- Nous recommandons vivement de souscrire à l'assurance optionnelle pour les objets de valeur.

Article 12 - Acceptation des conditions

En utilisant les services d'EMS NÉGOCES, le client accepte de ce fait intégralement les présentes conditions générales.

Article 13 - Évolution des conditions générales d'utilisation

EMS Négoces se réserve le droit de modifier les clauses de ces conditions générales d'utilisation à tout moment et sans justification.

Article 14 - Durée du contrat

La durée du présent contrat est indéterminée. Le contrat produit ses effets à l'égard de l'utilisateur à compter du début de l'utilisation du service.

Article 15 - Droit applicable et juridiction compétente

Le présent contrat dépend de la législation française.
En cas de litige non résolu à l'amiable entre l'utilisateur et l'éditeur, les tribunaux de Paris sont compétents pour régler le contentieux.

Version 2026 – 27/11/2026
EMS NEGOCES – Siège social : 16 avenue de la Pyramide, 93290 Tremblay-en-France
Siret : 83361731900037 – Code APE 7490B – TVA intracommunautaire FR06833617319