

MAYOU CargoExpress — Conditions Générales de Vente (CGV)

Version de travail — [13/09/2026]— v5

Préambule

MAYOU CargoExpress (ci-après « **la Société** », « **MAYOU CargoExpress** », « **nous** ») est une entreprise de transport de marchandises et de véhicules assurant la liaison entre la Chine et l'Afrique de l'Ouest, avec un point de livraison principal à Lomé, République togolaise. Elle propose des prestations de fret maritime, de fret aérien et de transport de véhicules, ainsi que des services associés : réception en entrepôt, consolidation, dédouanement, suivi en temps réel via son module de suivi, et facilitation de paiement.

Les présentes Conditions Générales de Vente (ci-après « **CGV** ») régissent l'ensemble des relations commerciales entre MAYOU CargoExpress et toute personne physique ou morale y recourant (ci-après « **le Client** »). Toute demande de MCE_ID, tout dépôt de marchandise dans l'un de nos entrepôts, ou toute commande passée auprès de MAYOU CargoExpress emporte l'acceptation pleine et entière des présentes CGV.

Article 1 — Définitions

- **CBM (Cubic Meter / mètre cube)** : unité de mesure du volume utilisée pour la tarification du fret, notamment maritime.
- **MCE_ID** : identifiant client unique, gratuit et permanent, délivré par MAYOU CargoExpress (voir Article 2).
- **Confirmation de réception** : validation, par l'équipe MAYOU CargoExpress présente en Chine, de la marchandise du Client à l'entrepôt correspondant, après vérification. Elle déclenche une notification par email au Client (statut « Validée ») et constitue le point de référence retenu pour le tarif applicable (Article 4.4) ainsi que pour la version des CGV, de la **Politique Commerciale** et de la **Politique de Remboursement** applicable à la commande concernée (Article 16.1).
- **Client** : toute personne physique ou morale confiant une marchandise ou un véhicule à MAYOU CargoExpress pour transport.
- **Module de suivi** : application/plateforme en ligne permettant au Client de suivre l'état d'avancement de ses marchandises et d'accéder à ses factures et l'image à apposer sur ses marchandises.
- **Partenaire** : personne recommandant les services de MAYOU CargoExpress à un tiers dans le cadre du Programme Partenaire (Article 11).

- **Filleul** : personne recommandée par un Partenaire et devenant Cliente de MAYOU CargoExpress.
- **Date d'échéance** : date limite de règlement d'une facture, indiquée sur celle-ci et visible sur le module de suivi.
- **Marchandise en souffrance** : marchandise non dédouanée, non retirée ou non réglée au-delà des délais applicables (voir Article 9).

Article 2 — Le MCE_ID : identifiant client obligatoire

2.1 Tout Client souhaitant confier une marchandise à MAYOU CargoExpress doit préalablement disposer d'un identifiant **MCE_ID**.

2.2 Le MCE_ID est **gratuit** et peut être demandé directement en ligne sur www.mayoucargoexpress.com. Il est attribué **une seule fois par Client** et reste valable pour l'ensemble de ses commandes ultérieures — il n'est pas redemandé à chaque nouvelle commande.

2.3 **Aucune marchandise n'est acceptée** dans nos entrepôts en Chine sans qu'un MCE_ID valide ne lui soit associé. Il appartient au Client de communiquer son MCE_ID à son fournisseur/vendeur en Chine afin qu'il soit apposé sur le colis avant tout envoi vers nos entrepôts. **Toute marchandise reçue sans MCE_ID associé n'est ni acceptée, ni traitée par nos équipes : elle est retournée au fournisseur/vendeur.**

2.4 Le MCE_ID constitue l'identifiant de référence du Client tout au long de la prestation — réception en entrepôt, consolidation, transport, dédouanement, jusqu'à la livraison finale — et permet un suivi en temps réel via notre module de suivi (Article 12).

2.5 À l'arrivée de la marchandise à l'entrepôt correspondant en Chine, notre équipe présente sur place procède à des vérifications avant de la valider. Une fois ces vérifications effectuées, le Client reçoit une notification par email l'informant que sa commande est « **Validée** » : c'est cette confirmation de réception (Article 1) qui déclenche, notamment, le décompte menant à la date d'échéance pour le fret maritime en groupage (Article 5.2).

Article 3 — Champ d'application des prestations

MAYOU CargoExpress propose :

- le transport de marchandises par **fret maritime**, en groupage (LCL) ou en conteneur complet (FCL) ;
- le transport de marchandises par **fret aérien** ;
- le **transport de véhicules** (Article 6) ;
- des services annexes : dédouanement, entreposage, regroupement de colis/commandes, assistance client 24/7 multilingue, et facilitation de paiement fournisseur.

Article 4 — Tarification

4.1 Les tarifs sont affichés publiquement sur www.mayoucargoespress.com et structurés par mode de transport :

- **Fret maritime (groupage/LCL)** : tarif au CBM, avec un palier préférentiel pour les commandes dépassant 1 CBM ;
- **Fret maritime (conteneur complet/FCL)** : tarif forfaitaire par conteneur (20 ou 40 pieds) ;
- **Fret aérien** : tarif au kilogramme, décliné en offre « Envoi Normal » et offre « Envoi Express » ;
- **Transport de véhicules** : tarification dédiée (Article 6).

4.2 Certaines catégories de marchandises (motos, machines, marchandises lourdes, objets fragiles, matériel médical, etc.) relèvent d'une tarification spécifique ou d'un devis gratuit sur demande, distincte du tarif standard au CBM/kg.

4.3 Un **simulateur de coût en ligne**, gratuit et sans engagement, permet d'estimer le montant d'une prestation avant tout envoi, pour chacune des trois catégories : transport maritime, transport aérien, transport de véhicule.

4.4 Les tarifs sont **susceptibles d'évoluer** ; MAYOU CargoExpress les met à jour à intervalles réguliers pour refléter au mieux les conditions du marché. Le Client a l'obligation de vérifier les tarifs en vigueur **avant** de faire livrer une marchandise à l'un de nos entrepôts en Chine. Le tarif applicable à une expédition est celui en vigueur à la date de **confirmation de réception** de la marchandise (Article 1).

Article 5 — Modalités de paiement

5.1 Généralités Quel que soit le mode de transport (maritime ou aérien), les moyens de paiement acceptés pour le règlement de nos prestations sont : **l'espèce** et le **Mobile Money** (Mixx by Yas, Moov Money/Flooz).

Indépendamment de ce règlement, MAYOU CargoExpress facilite, pour les achats effectués par le Client auprès de fournisseurs en Chine, un paiement via **Alipay** avec conversion en temps réel RMB → FCFA/USD. Ce service de facilitation de paiement fournisseur est **distinct** du règlement de la facture de transport MAYOU CargoExpress.

5.2 Fret maritime

Groupage (LCL)

- Le Client s'engage à régler l'intégralité du montant de sa facture dès la confirmation de réception de la marchandise, et **au plus tard à la date d'échéance** indiquée sur la facture — visible sur le module de suivi.
- Le règlement intégral de la facture **avant** la date d'échéance (et dans ce seul cas) entraîne **l'annulation des frais d'entreposage** applicables aux trois (3) premiers jours suivant la date d'arrivée du conteneur.

- **Retard de paiement** : en cas de règlement intervenant après la date d'échéance et après l'arrivée du conteneur, une **indemnité de 1 000 FCFA par carton et par jour**, correspondant aux frais d'entreposage, est exigible.
- **Conséquences d'un paiement tardif** : tout paiement intégral intervenant après la date d'échéance prive le Client du bénéfice de l'offre de réduction (Article 8.1) et du bénéfice de l'assurance marchandises (Article 7.3), sans préjudice de l'indemnité de retard ci-dessus.
- Au-delà d'un non-paiement prolongé, les marchandises concernées peuvent faire l'objet des mesures prévues à l'**Article 9** (rétention, vente, destruction).

Conteneur complet (FCL)

- Le règlement intégral de la facture est exigé **avant que le conteneur ne quitte la Chine** — sur le modèle du fret aérien (Article 5.3) et du transport de véhicules (Article 6.3).
- Les pénalités de retard, les frais d'entreposage et la notion de date d'échéance ci-dessus ne s'appliquent donc pas au FCL : l'offre de réduction (Article 8.2) et l'assurance marchandises (Article 7.3) s'y appliquent automatiquement.

5.3 Fret aérien Le règlement intégral de la facture est exigé **avant l'expédition** de la marchandise depuis la Chine.

Article 6 — Transport de véhicules : dispositions spécifiques

6.1 Le transport de véhicules obéit aux règles générales des présentes CGV, sous réserve des adaptations suivantes.

6.2 **Tarification** : le Client obtient le tarif applicable au transport de son véhicule via notre simulateur de coût en ligne, ou en contactant notre service client.

6.3 **Paiement** : sauf exception, le règlement intégral du coût de transport intervient **avant que le véhicule ne quitte la Chine** — sur le modèle du fret aérien (Article 5.3) plutôt que du fret maritime classique.

6.4 **Retrait** : le Client récupère son véhicule dès que le dédouanement est terminé, **au port**.

6.5 En conséquence, les pénalités de retard de paiement et les frais d'entreposage visés à l'article 5.2 ne trouvent, en pratique, quasiment jamais à s'appliquer au transport de véhicules. Dans l'hypothèse exceptionnelle où un solde resterait dû après dédouanement, les dispositions de l'Article 9 (marchandises non retirées, impayées ou en souffrance) s'appliquent dans les mêmes conditions que pour toute autre marchandise.

Article 7 — Assurance marchandises

7.1 **Objet et plafond** En cas de dommage, casse, avarie, égarement ou perte avérée d'une marchandise confiée à MAYOU CargoExpress, une couverture d'assurance peut être

appliquée, dans la limite maximale de **20 % (vingt pour cent) du prix d'achat** de la marchandise concernée.

7.2 Pouvoir d'appréciation MAYOU CargoExpress se réserve le droit de déterminer, au cas par cas et dans la limite du plafond de 20 % visé à l'article 7.1, le taux de remboursement appliqué à chaque sinistre.

7.3 Conditions d'éligibilité

- **Fret maritime — groupage (LCL) :** le volume total de la commande doit **dépasser 1 (un) CBM** — une commande d'un volume inférieur n'est pas éligible — et le règlement intégral de la facture doit être intervenu **avant la date d'échéance** (Article 5.2). Tout règlement postérieur à cette date prive le Client du bénéfice de l'assurance.
- **Fret maritime — conteneur complet (FCL) et fret aérien :** l'assurance s'applique automatiquement, **sans seuil de volume ou de poids**, le règlement intégral étant par nature exigé avant le départ (Article 5.2 pour le FCL, Article 5.3 pour l'aérien).
- **L'apposition** (par le fournisseur/vendeur) **du MCE_ID** du client sur **l'ensemble de ses marchandises**, que ce soit par fret maritime ou par fret aérien.
- Dans tous les cas, le Client doit avoir procédé au **règlement intégral de sa facture** avant de pouvoir introduire une demande de recours à l'assurance. Cette obligation de paiement est autonome, non négociable, et indépendante de l'issue de la demande d'assurance.

7.4 Procédure de demande Une fois sa facture intégralement soldée, le Client adresse sa demande de recours à l'assurance **par WhatsApp** (+228 99 30 65 08). Les justificatifs acceptés sont : la facture d'achat (ou toute preuve de paiement), une capture d'écran des échanges avec le fournisseur/vendeur, et, en cas de dommage ou de casse, des photos ou une courte vidéo de la marchandise concernée. Le Client demeure entièrement libre de ne pas introduire de demande de recours à l'assurance ; cette démarche relève de sa seule discrétion et n'est en aucun cas obligatoire.

7.5 Exclusions Ne sont pas couverts par l'assurance :

- les dommages résultant d'un vice propre à la marchandise, ou d'un emballage inadapté fourni par le fournisseur/vendeur en Chine ;
- les marchandises relevant de la liste des produits interdits ou restreints (Article 10) ;
- les pertes ou dommages résultant d'un cas de force majeure ;
- les déclarations inexactes de la nature, de la valeur ou de la quantité de la marchandise par le Client.

7.6 Délai de traitement et modalités de versement MAYOU CargoExpress s'engage à répondre à toute demande de remboursement dans un délai maximal de **30 (trente) jours** à compter de la réception d'un dossier complet. Le remboursement est versé selon le choix du Client, parmi les modalités suivantes : en espèces, par virement Mobile Money, ou par déduction sur une facture future.

Article 8 — Offre de réduction sur la livraison

8.1 Fret maritime — groupage (LCL) Réduction de **50 %** sur les frais de livraison depuis notre entrepôt jusqu'au domicile du Client, partout à Lomé, réservée aux commandes dont le volume **dépasse 1 CBM**. Le bénéfice de cette offre est conditionné au règlement intégral de la facture avant la date d'échéance (Article 5.2) ; tout paiement tardif en prive le Client.

8.2 Fret maritime — conteneur complet (FCL) Réduction de **40 %** sur les frais d'acheminement après dédouanement au port, jusqu'au domicile du Client, sur l'ensemble du territoire togolais. Cette réduction s'applique automatiquement, le règlement intégral de la facture étant, pour ce mode, exigé avant que le conteneur ne quitte la Chine (Article 5.2).

8.3 Fret aérien Réduction de **50 %** sur les frais de livraison depuis notre entrepôt jusqu'au domicile du Client, partout à Lomé, à partir de **10 kg**.

Article 9 — Marchandises non retirées, impayées ou en souffrance

9.1 Droit de rétention contractuel En cas de non-paiement, à son échéance, de tout ou partie d'une facture, MAYOU CargoExpress dispose, à titre contractuel, d'un **droit de rétention** sur les marchandises du Client concerné jusqu'au complet paiement des sommes dues (frais de transport, frais d'entreposage, indemnités de retard visées à l'article 5.2). Ce droit s'exerce sans préjudice du principe de rétention reconnu au transporteur en droit OHADA.

9.2 Marchandises sous contrôle douanier Les marchandises non dédouanées ou non retirées des espaces sous douane (magasins et aires de dédouanement, terminaux à conteneurs) demeurent soumises aux délais de séjour fixés par la réglementation douanière togolaise, laquelle prévoit un délai de séjour ne pouvant en principe excéder **trente (30) jours**, porté à **quatre-vingt-dix (90) jours** par l'administration des douanes lorsque les circonstances l'exigent. Passé ce délai, les marchandises peuvent être déclarées en souffrance et faire l'objet, conformément au Code des douanes de la République togolaise, d'une **mise en vente aux enchères publiques**, d'une **confiscation**, ou d'une **destruction** — notamment lorsque leur état ou leur nature ne permet pas leur conservation. *Cette procédure relève de l'administration douanière, et non de MAYOU CargoExpress.*

9.3 Marchandises retenues par MAYOU CargoExpress pour défaut de paiement

Indépendamment de la procédure douanière visée à l'article 9.2, et au titre de son droit de rétention contractuel visé à l'article 9.1, lorsqu'un Client ne régularise pas sa situation malgré une mise en demeure restée sans effet pendant un délai d'**un (1) an**, MAYOU CargoExpress se réserve le droit de procéder à la vente des marchandises retenues. Le produit de cette vente est affecté par priorité au règlement des sommes dues par le Client, le solde éventuel lui étant restitué sur simple demande. Lorsque la vente n'est pas possible ou que la nature des marchandises le justifie (denrées périssables, marchandises endommagées ou dangereuses), MAYOU CargoExpress pourra procéder à leur destruction.

Article 10 — Marchandises interdites et

restreintes

(Distinctes des marchandises « réglementées » de l'article 4.2, qui sont autorisées mais tarifées spécifiquement.)

10.1 Fret aérien Conformément à la réglementation IATA relative au transport des marchandises dangereuses (IATA DGR) et aux instructions techniques de l'OACI, sont interdits ou strictement réglementés au transport par voie aérienne :

- Explosifs, artifices et munitions
- Gaz comprimés, liquéfiés ou dissous (aérosols, briquets, cartouches de gaz)
- Liquides et solides inflammables (peintures, solvants, allumettes, alcools à forte teneur)
- Matières comburantes et peroxydes organiques
- Matières toxiques et infectieuses
- Matières radioactives
- Matières corrosives (acides, certaines batteries)
- **Batteries et piles au lithium** présentées seules, hors équipement (autorisation préalable requise selon la capacité ; batteries endommagées ou rappelées strictement interdites)
- Matières magnétisées
- Numéraire, titres et valeurs négociables
- Armes, répliques d'armes et munitions
- Stupéfiants et substances illicites
- **Drones** et appareils assimilés (importation soumise à un contrôle strict de l'Agence Nationale de l'Aviation Civile du Togo)
- Médicaments, compléments alimentaires et équipements biomédicaux (autorisation d'importation préalable obligatoire)
- Animaux vivants et denrées périssables, sauf accord préalable et conditionnement spécifique

10.2 Fret maritime Conformément au Code Maritime International des Marchandises Dangereuses (Code IMDG), sont interdits ou soumis à des restrictions strictes :

- Matières dangereuses relevant du Code IMDG (explosifs, gaz, liquides et solides inflammables, comburants, produits toxiques, radioactifs, corrosifs), sauf accord écrit préalable et prise en charge spécialisée
- Produits contrefaisants ou reproduisant sans autorisation une marque, un dessin, un modèle ou une œuvre protégée
- Espèces animales et végétales protégées et leurs dérivés (ivoire, écailles, bois protégés, etc.)
- Armes, munitions et répliques d'armes
- Stupéfiants et substances illicites
- Numéraire, métaux précieux et pierres précieuses non déclarés
- Matériel à caractère pornographique ou illicite

- Restes humains et cendres funéraires
- Produits OGM (non autorisés à l'importation au Togo)
- Déchets dangereux ou réglementés, plastiques PVC (réglementés au Togo)

10.3 Dispositions communes Cette liste n'est pas exhaustive et peut être complétée à tout moment par toute réglementation douanière, sanitaire ou sécuritaire applicable en Chine, en République togolaise, ou dans tout pays de transit — notamment les marchandises soumises à licence ou autorisation au sens de l'article 7 du Code des douanes togolais. Il appartient au Client de s'assurer, avant tout envoi, que sa marchandise n'entre dans aucune catégorie interdite ou restreinte. MAYOU CargoExpress se réserve le droit de refuser, de retenir, ou de remettre aux autorités compétentes toute marchandise non conforme, sans que sa responsabilité ne puisse être engagée à ce titre.

Article 11 — Programme Partenaire

11.1 MAYOU CargoExpress met en place un programme de partenariat commercial (« **Programme Partenaire** ») permettant à toute personne (ci-après le « **Partenaire** ») recommandant nos services à un tiers (ci-après le « **Filleul** ») de percevoir une récompense, dans les conditions ci-après.

11.2 Conditions d'éligibilité

- Le Filleul doit être un nouveau Client, recommandé par le Partenaire, confiant une marchandise à MAYOU CargoExpress pour transport.
- La commande du Filleul doit porter sur un **volume minimum de 1 (un) CBM**.

11.3 Récompense Le Partenaire perçoit une récompense de **1 000 FCFA par CBM** effectivement commandé et réglé par le Filleul, sous réserve du minimum visé à l'article 11.2.

11.4 Identification du Partenaire Le Partenaire est identifié au moyen d'un code unique, aux similitudes du MCE_ID, qui lui est communiqué exclusivement par MAYOU CargoExpress. Ce code est mentionné par le Filleul lors de la déclaration de ses marchandises dans le module de suivi.

11.5 Versement de la récompense Le Partenaire perçoit sa récompense selon l'une des modalités suivantes, à sa convenance :

- versement par Mobile Money, entre 24 et 72 heures après que le Filleul a été livré sans encombre ; ou
- déduction sur une facture future.

Toute demande de retrait de récompense se fait par WhatsApp (+228 99 30 65 08).

11.6 Le Programme Partenaire ne constitue ni un contrat de travail, ni un mandat, ni une relation d'affiliation commerciale au sens statutaire. Le Partenaire agit en toute indépendance et n'engage MAYOU CargoExpress par aucune déclaration ou promesse qu'il n'aurait pas été autorisé à faire par écrit.

Article 12 — Suivi des marchandises

12.1 Chaque Client dispose, via son MCE_ID, d'un accès à notre **module de suivi** en ligne lui permettant de suivre en temps réel l'état d'avancement de ses marchandises : réception en entrepôt, consolidation, expédition, dédouanement, livraison.

12.2 La date d'échéance de paiement est visible sur la facture, qui est disponible sur le module de suivi.

12.3 Le Client est seul responsable de la consultation régulière de son espace de suivi.

Article 13 — Responsabilité

13.1 MAYOU CargoExpress met en œuvre tous les moyens raisonnables pour assurer le transport, la manutention et la livraison des marchandises confiées, dans le respect des délais indicatifs communiqués au Client.

13.2 La responsabilité de MAYOU CargoExpress ne saurait être engagée en cas de retard, dommage ou perte résultant d'un cas de force majeure, du fait d'un tiers (transporteur maritime ou aérien, autorité douanière ou portuaire), ou d'un vice propre de la marchandise.

13.3 Sauf recours à l'assurance dans les conditions de l'Article 7, la responsabilité de MAYOU CargoExpress relative à une marchandise endommagée, égarée ou perdue est plafonnée dans les conditions prévues audit article.

13.4 Le Client est seul responsable de l'exactitude des informations et déclarations relatives à sa marchandise (nature, valeur, quantité), ainsi que de sa conformité aux dispositions de l'Article 10.

Article 14 — Réclamations et litiges

14.1 Toute réclamation doit être adressée à MAYOU CargoExpress par **WhatsApp** (+228 99 30 65 08) ou par **email** (bonjour.mce@gmail.com), dans un délai de **5 (cinq) jours**, le dimanche étant seul exclu du décompte (le lundi, le mardi, le mercredi, le jeudi, le vendredi et le samedi comptant chacun comme un jour). Ce délai court :

- pour le fret maritime, à compter de la date d'arrivée du conteneur ;
- pour le fret aérien, à compter de l'arrivée du colis à notre entrepôt de Lomé, après dédouanement.

14.2 MAYOU CargoExpress s'efforce de traiter toute réclamation dans un délai raisonnable.

14.3 En cas de désaccord persistant, les Parties s'efforcent de trouver une solution amiable avant toute action contentieuse.

Article 15 — Droit applicable et juridiction compétente

Les présentes CGV sont soumises au droit togolais et aux Actes Uniformes de l'Organisation pour l'Harmonisation en Afrique du Droit des Affaires (OHADA). Tout litige relatif à leur validité, leur interprétation ou leur exécution qui n'aurait pu être résolu à l'amiable relève de la compétence des **juridictions togolaises**, sous réserve des dispositions d'ordre public applicables.

Article 16 — Dispositions diverses

16.1 MAYOU CargoExpress se réserve le droit de modifier les présentes CGV à tout moment.

Les CGV applicables à une commande donnée sont celles en vigueur à la date de confirmation de réception (Article 1) de la marchandise du Client par notre équipe, à l'entrepôt correspondant.

16.2 Si l'une des clauses des présentes CGV venait à être déclarée nulle ou inapplicable, les autres clauses conserveraient leur pleine validité.

Article 17 — Contact

MAYOU CargoExpress WhatsApp : +228 99 30 65 08 Email : bonjour.mce@gmail.com Site web : www.mayoucargoeexpress.com

Fin du document de travail — Version 5