



Conditions Générales de Vente

TOCTOCTOC

TOCTOCTOC est une société à responsabilité limitée unipersonnelle de droit ivoirien au capital de 10.000.000 FCFA, dont le siège social est sis à Abidjan, Commune de Cocody, Angré 9EME Tranche, Quartier CGK, N°75, immatriculée au RCCM d'Abidjan sous le n° CI-ABJ-03-2024-B13-06204, CC n°2402146Z qui a pour objet, notamment, Commerce en ligne : La vente en ligne des biens et services marchands.

1. Définitions - Objet des Conditions Générales de Vente – Modifications – Acceptation et interprétation :

1.1 Définitions :

CGVP : Les présentes Conditions Générales de Vente

Contrat : Ensemble des documents définissant les droits et obligations du Vendeur et du Client relativement à la vente de Produits, et notamment : Les présentes CGVP et tout autre document du Vendeur modifiant ou complétant les présentes CGVP (offre ou devis, etc.).

Vendeur : **TOCTOCTOC**, est une société à responsabilité limitée unipersonnelle de droit ivoirien au capital de 10.000.000 FCFA, dont le siège social est sis à Abidjan, Commune de Cocody, Angré 9EME Tranche, Quartier CGK, N°75, immatriculée au RCCM d'Abidjan sous le n° CI-ABJ-03-2024-B13-06204.

Client : Tout consommateur au sens de la loi **n°2016-412 du 15 juin 2016** relative à la Consommation.

Produits : Tout matériel neuf, pièce détachée, fabriqué et/ou vendu par le Vendeur.

1.2 Les CGV définissent les droits et obligations du Vendeur et de ses Clients dans le cadre de la fourniture des Produits. Elles s'appliquent de plein droit aux ventes de Produits.

1.3 Le Vendeur se réserve la possibilité de modifier les CGV à tout moment et recommande au(x) Client(s) de consulter régulièrement son site internet www.toctotoc.ci sur lequel toute mise à jour est systématiquement renseignée, afin de s'assurer des CGV en vigueur.

1.4 Le fait de passer commande de Produits vaut acceptation des CGV, qui prévaudront sur toutes autres conditions, notamment les conditions du Client, le cas échéant.

1.5 Certains termes et expressions employés dans les CGV avec une majuscule initiale ont le sens qui leur est donné dans les CGV, sans qu'il y ait lieu de distinguer selon que le terme défini est utilisé au singulier ou au pluriel.

NB : A chaque fois qu'il est fait référence à un jour ou une heure dans les CGV, il s'agit d'un jour ou heure en République de Côte d'Ivoire.

Article 2. Les produits

Les Produits proposés sont ceux qui figurent sur le site du Vendeur à l'adresse www.toctotoc.ci, dans la limite des stocks disponibles. Le Vendeur se réserve le droit de modifier à tout moment l'assortiment de produits. Chaque produit est présenté sur le site internet sous forme d'un descriptif reprenant ses principales caractéristiques techniques (contenance, utilisation, composition...). Les photographies sont les plus fidèles possibles mais n'engagent en rien le Vendeur. La vente des produits présentés sur le site est destinée à tous les Clients résidents en Côte d'Ivoire.

Article 3. Les Commandes

3.1 Modalités générales des prises de commandes :

La prise de commande pour le Client s'effectue exclusivement via un canal unique et sécurisé : en appelant le **numéro vert 1688**, gratuit depuis l'ensemble du territoire ivoirien. Si le Client souhaite passer une commande, il lui suffit de contacter directement ce numéro pour transmettre ses informations. Les conseillers clients du vendeur traiteront systématiquement toutes les demandes par ce numéro fixe dédié. Pour assurer une expérience optimale, prévenir les escroqueries et renforcer la confiance, tous les appels seront enregistrés.

En toute hypothèse, le Client assume l'entière responsabilité des informations qu'il transmet au Vendeur lors de la passation de commande ou de la demande de devis/information.

Le Vendeur, si cela est requis ou demandé par le Client, peut fournir toutes les informations nécessaires pour clarifier les besoins de ce dernier, sans être tenu de rechercher des informations supplémentaires ou de vérifier les spécifications fournies par le Client. Quoi qu'il en soit, le Vendeur s'engage à faire tout son possible pour présenter au Client, avant la passation de commande, l'ensemble des options disponibles, afin que le Client puisse faire un choix éclairé concernant les Produits.

Toute commande adressée au Vendeur entraîne l'acceptation sans réserve des présentes conditions générales de vente. Toute condition contraire est réputée non écrite. Aucune dérogation aux présentes conditions ne sera acceptée sans l'accord écrit exprès du Vendeur. Conformément à la réglementation en vigueur, ces Conditions Générales de Vente sont systématiquement communiquées à tout acheteur qui en fait la demande, pour lui permettre de passer commande. Toute commande de produits doit être confirmée par un appel téléphonique.

3.2 Les poids, dimensions, puissances, prix, rendements des Produits, ainsi que tous renseignements fournis par le Vendeur au Client avant l'exécution de toute commande, sont indicatifs et ne peuvent donner lieu à réclamation ou réduction de prix.

Article 4. Livraison

Les livraisons sont faites à l'adresse indiquée par le Client, ce qui ne peut être que dans la zone géographique convenue. Les livraisons sont effectuées par YANGO DELI Côte d'Ivoire, service de livraison avec suivi, remise sans signature.

Les délais de livraison sont fournis à titre indicatif uniquement. Le Client recevra un lien de suivi de son colis dès que le Produit sera remis au livreur, lui permettant ainsi de suivre l'acheminement de son colis en temps réel. Il incombe au Client de vérifier, en présence du livreur, l'état de l'emballage ainsi que le contenu de la marchandise lors de la livraison. En cas de dommages survenus durant le transport, toute réclamation doit être faite immédiatement auprès du transporteur.

4.1 Il incombe au Client de s'assurer de l'état apparent des produits au moment de la livraison et, en cas de dommages ou de manquants, de formuler toute contestation requise auprès du transporteur dans les délais légaux. Si le Client constate, lors de la réception des produits, une divergence en termes de quantité ou de qualité, il devra immédiatement émettre des réserves détaillées auprès du transporteur et informer le Vendeur. À défaut de respecter cette procédure, aucune réclamation ne pourra être acceptée et la livraison sera considérée comme conforme à la commande tant en quantité qu'en qualité.

4.2 La survenance d'un cas de force majeure entraîne de plein droit la suspension de la commande et le report des délais de livraison des Produits sans indemnité au profit du Client. Sont notamment constitutifs d'un cas de force majeure, les conflits du travail, les grèves de tout ou partie du personnel du Vendeur, la perturbation des voies de communication et moyens de transport, les incidents techniques, les restrictions d'énergie, les incendies, les inondations, les explosions ou toutes autres catastrophes naturelles, l'insurrection, la guerre, l'impossibilité d'être approvisionné, les retards d'approvisionnements, tout rebut en cours de fabrication de Produits qui n'aurait pas pu être prévu raisonnablement, les restrictions à l'importation et à l'exportation, aux procédures de certifications et d'homologations officielles, les confiscations ou toutes autres mesures gouvernementales, que ces événements touchent le Vendeur, ses sous-traitants, sous-traitants de ses sous-traitants ou tout tiers intervenant dans la fabrication et/ou la fourniture des Produits.

Hormis les cas de force majeure, toute prorogation du délai de livraison, imputable au Vendeur, inférieure à quatre-vingt-dix (90) jours ne peut entraîner l'annulation

de la commande ou le versement de dommages ou pénalités.

4.3 Les réclamations sur la non-conformité du Produit commandé doivent être formulées au moment de la livraison des produits auprès du Vendeur et devront préciser les raisons de la non-conformité alléguée. Le Client devra prouver la non-conformité. Il devra laisser au Vendeur toute facilité pour procéder à la constatation des défauts et y porter remède. Sauf preuve de non-conformité, les Produits ne seront ni repris ni échangés.

Article 5. Prix

Les produits sont vendus aux tarifs et conditions en vigueur au moment de la passation de la commande. Les produits faisant l'objet d'une commande en gros (achat de grande quantité) seront vendus aux tarifs et conditions négociés au moment de la passation de la commande ferme. Les prix figurent sur le site internet et sont indiqués en Franc CFA (XOF), toutes taxes comprises (TTC) tenant compte de la TVA applicable au jour de la commande. Tout changement du taux de la TVA pourra être répercuté sur le prix des produits. Le Vendeur se réserve le droit de modifier ses prix à tout moment, étant toutefois entendu que le prix figurant sur son site internet au moment de la commande sera le seul applicable au Client.

5.1 Le prix de tout produit sera celui indiqué dans la liste et le descriptif du produit concerné sur le website du Vendeur à l'adresse : www.toctoc.to ;

5.2 Le prix de chaque produit comprend l'ensemble des taxes applicables et respecte les lois en vigueur à tout moment;

5.3 Les frais de livraison, d'emballage, de manutention, administratifs, d'assurance, ainsi que tout autre frais et charges additionnels ne seront imputés au Client que si cela est spécifiquement et clairement mentionné dans la liste et la description des produits concernés.

Article 6. Facturations, Paiements et reçus

Le Vendeur propose le règlement à la livraison pour toutes les commandes effectuées à Abidjan. Quel que soit le mode de paiement choisi, les paiements doivent être réalisés exclusivement en ligne (Mobile Money, paiements digitaux, etc.). Par ailleurs, aucun frais supplémentaire (frais de retrait, taxes, etc.) ne sera appliqué lorsque le Client utilise les moyens de paiement digitaux proposés par le Vendeur.

6.1 À l'issue de chaque vente, et après le règlement effectué, le Client reçoit systématiquement, en plus du message de validation de son paiement Mobile Money, un Reçu Normalisé Électronique (RNE) émis par la plateforme FNE de l'Administration Fiscale de la République de Côte d'Ivoire.

Ce reçu constitue une pièce de transaction et fait office de justificatif de paiement pour le Client. Il intègre les mentions obligatoires nécessaires pour établir une facture, incluant le montant du paiement, le nom du Vendeur, son Numéro de Compte Contribuable (NCC), son régime fiscal ainsi que son centre des impôts de rattachement. Si le Client est un professionnel, le reçu électronique peut également comporter son identification s'il le souhaite.

Article 7. Retours

Les retours de produits effectués par les Clients ainsi que l'acceptation de ces retours par le Vendeur seront régis par les conditions établies par le Vendeur, lesquelles peuvent être modifiées périodiquement. L'acceptation des retours sera effectuée à seule discrétion du Vendeur, tout en respectant les lois en vigueur sur le territoire.

7.1 Si le Client remarque, lors de la réception des produits, une différence concernant la quantité ou la qualité, il doit immédiatement formuler des réserves précises auprès du transporteur et en informer le Vendeur. Il a le droit de refuser le colis et d'effectuer un retour immédiat, aux frais du Vendeur, afin de recevoir les produits conformes à sa commande. Si cette procédure n'est pas suivie, aucune réclamation ne sera acceptée et la livraison sera considérée comme conforme à la commande, tant en termes de quantité que de qualité.

7.2 Refus de livraison de colis (retour) :

Dans le cas où le Client constate l'un des deux scénarios suivants, il a la possibilité de refuser la livraison en formulant des réserves précises, comme indiqué ci-après :

A) Si le carton est ouvert ou déchiré : Le Client doit informer le coursier de cette observation et contacter sans délai le Vendeur. Dans ce cas, le colis sera retourné et le Client recevra une nouvelle livraison sans frais supplémentaires.

B) Si un produit est endommagé ou manquant : Après avoir ouvert le colis, si le Client constate qu'un produit est abîmé ou qu'il manque dans sa commande, il doit également signaler cette situation au coursier et contacter immédiatement le Vendeur. Les dispositions nécessaires seront alors prises pour renvoyer le colis, et le Client sera livré à nouveau sans frais.

Dans le cas contraire, la possibilité de rétractation ne sera plus disponible. Les modalités de retour sont fermes et ne peuvent faire l'objet de négociation.

Article 8. Remboursements

Les remboursements pour les Clients ayant effectué un achat sur le site internet du Vendeur, en réglant avant la livraison, seront administrés conformément aux conditions établies par le Vendeur, lesquelles peuvent être modifiées périodiquement. Les modalités de remboursement seront appliquées à la discrétion du

Vendeur, sous réserve du respect des lois en vigueur sur le territoire.

8.1 Si le Client observe l'un des deux cas mentionnés à l'article 6.2, il a le droit de refuser la livraison en demandant un retour ou un remboursement intégral, à condition de formuler des réserves claires et d'informer le Vendeur sans délai.

Article 9. Utilisation des produits

Suite à la livraison des Produits et au règlement effectué par le client, le Vendeur s'engage à transmettre, par voie électronique, une notice d'utilisation rédigée en français au client.

Le Client est tenu de se référer obligatoirement à la documentation technique applicable ainsi qu'aux instructions présentes sur l'emballage des Produits. Sont exclues de la responsabilité du Vendeur toutes détériorations résultant de l'usure normale, d'accidents extérieurs, d'une utilisation des produits non conforme aux spécifications de la documentation technique ou aux recommandations du Vendeur, notamment en ce qui concerne le stockage, la manipulation et l'application, ainsi que celles découlant d'une non-conformité aux règles de l'art.

Article 10. Réserve de propriété

Le transfert de propriété des produits faisant l'objet de la vente est conditionné au paiement intégral du prix à l'échéance par le Client. En cas de non-paiement dans le délai imparti, le Vendeur se réserve le droit de reprendre les produits livrés, aux frais et risques du Client. Il est précisé que ces dispositions n'affectent pas le transfert, au Client, de tous les risques liés à la marchandise, dès la livraison.

Article 11. Responsabilité

Dans le cadre de la vente à distance, le Vendeur est soumis uniquement à une obligation de moyens. En conséquence, sa responsabilité ne saurait être engagée en cas de dommages découlant de l'utilisation du réseau Internet, notamment en cas de perte de données, d'intrusion, de propagation de virus, d'interruption de service ou de tout autre incident fortuit.

Article 12. Politique de propriété intellectuelle

12.1 Sous réserve des dispositions explicites des présentes conditions générales de vente, le Vendeur, ainsi que les personnes ou entités autorisées par le Vendeur, détiennent et exercent l'ensemble des droits d'auteur et autres droits de propriété intellectuelle relatifs au site web www.toctoc.to, ainsi qu'au matériel et à tout contenu diffusé sur ses réseaux sociaux. Ainsi, tous les éléments du site www.toctoc.to sont et restent la propriété

intellectuelle et exclusive du Vendeur. Personne n'est autorisé à reproduire, exploiter, ou utiliser à quelque titre que ce soit, même partiellement, des éléments du site qu'ils soient sous forme de photo, logo, visuel ou texte.

12.2 Le Vendeur s'engage à protéger la propriété intellectuelle de chacun et a mis en place une politique globale à cet effet. Cette politique de propriété intellectuelle précise la manière dont le Vendeur traite les allégations de violation, les modalités selon lesquelles les parties autorisées peuvent soumettre des rapports de violation concernant le contenu du site Web, des réseaux sociaux et des applications mobiles du Vendeur, ainsi que les procédures de réponse pour les parties concernées lorsque leurs annonces sont affectées par un rapport. Le Vendeur procédera à la suppression des éléments signalés pour violation présumée de la propriété intellectuelle dès réception d'un rapport conforme à ses politiques. La notion de propriété intellectuelle, telle que mentionnée dans ce document, englobe les droits d'auteur, les marques déposées, les brevets et toute autre forme de propriété intellectuelle reconnue par la législation en vigueur.

12.3 En utilisant les services du Vendeur, les clients acceptent et consentent expressément au traitement loyal et licite de leurs données personnelles, comprenant les données de base qu'ils fournissent eux-mêmes. Ce traitement est effectué par le Vendeur en conformité avec les dispositions de la Loi n° 2013-450 du 19 juin 2013 relative à la protection des données personnelles. Les clients reconnaissent avoir été informés des finalités du traitement de leurs données, ainsi que de leurs droits en matière de protection des données, et s'engagent à fournir des informations exactes et à jour.

Le Vendeur s'engage à préserver la confidentialité des informations fournies par le Client, qu'il serait amené à transmettre pour l'utilisation de certains services. Toute information le concernant est soumise aux dispositions de la loi n° 2013-450 du 19 juin 2013 relative à la protection des données personnelles. A ce titre, le Client dispose d'un droit d'accès, de modification et de suppression des informations le concernant. Il peut en faire la demande à tout moment par courrier à l'adresse du Vendeur.

Article 13. Droit applicable - Règlement des litiges :

Les Conditions Générales de Vente (CGV) sont régies par le droit ivoirien en ce qui concerne leur validité, leur interprétation et leur exécution.

En cas de litige entre le Vendeur et le Client relatif à la validité, à l'interprétation ou à l'exécution des CGV, les parties s'engagent à se concerter et à tenter de parvenir à un règlement amiable dans un délai de trente (30) jours calendaires suivant la notification, par l'une des parties à l'autre, de l'objet du différend survenu ou susceptible de survenir. Ce délai peut être prolongé d'une période équivalente par accord mutuel des parties.

En l'absence de règlement amiable dans le délai précité, tout litige découlant de la validité, de l'interprétation, de l'exécution ou de l'inexécution des présentes sera porté devant le Tribunal de Commerce d'Abidjan, indépendamment du mode de règlement choisi, y compris en cas d'appel en garantie, de pluralité de défendeurs ou de référé.

Abidjan, le 12 octobre 2025