

JURIDIQUE ET CONFORMITÉ

Conditions générales de vente de la boutique Elite Store

Réf. AE-STORE-01 · Version 1.0, octobre 2026

Date d'entrée en vigueur : 17 octobre 2026.

■ Article 1. Vendeur

La boutique en ligne Elite Store, accessible à l'adresse www.agence-elite.fr/boutique, est exploitée par :

Agence Elite, enseigne commerciale exploitée par GROUPE 7M SERVICES, SARL, capital 1 000 000 FCFA, RCCM CG-PNR-01-2016-B12-00884, NIU M2016110000159132 10 avenue Stéphane Tchitchelle, Centre-ville, BP 761, Pointe-Noire, République du Congo E-mail : contact@agence-elite.fr Téléphones : +242 05 522 29 68 (également WhatsApp) et +242 06 808 38 09

(ci-après « Agence Elite » ou « nous »).

■ Article 2. Champ d'application

Les présentes conditions générales de vente (ci-après les « CGV ») s'appliquent à toutes les ventes de produits conclues sur Elite Store entre Agence Elite et toute personne, particulier ou professionnel (ci-après le « Client »).

Les prestations de services d'Agence Elite (création de sites, communication, création graphique, impression sur mesure, services informatiques, etc.) sont soumises aux conditions générales de vente des prestations, disponibles à l'adresse /cgv.

Passer commande implique l'acceptation des présentes CGV. Le Client reconnaît en avoir pris connaissance avant de valider sa commande, en cochant la case prévue à cet effet. Les CGV applicables sont celles en vigueur à la date de la commande.

■ Article 3. Produits

Les produits proposés sont décrits et présentés avec le plus grand soin : caractéristiques essentielles, photos, prix, disponibilité. Les photos sont fournies à titre illustratif ; de légères différences de couleur ou d'aspect peuvent exister et n'engagent pas Agence Elite.

Les offres sont valables dans la limite des stocks disponibles. Si un produit devient indisponible après la commande, nous vous en informons dans les meilleurs délais et vous proposons, à votre choix, un produit équivalent, un délai supplémentaire ou le remboursement des sommes versées pour ce produit.

■ Article 4. Compte client

Vous pouvez commander avec un compte client. Vous vous engagez à fournir des informations exactes (nom, téléphone, e-mail, adresse de livraison) et à garder votre mot de passe confidentiel. Votre mot de passe est stocké sous forme chiffrée.

■ Article 5. Commande en ligne

5.1 Étapes de la commande

1. Vous ajoutez les produits choisis à votre panier.
2. Vous vérifiez le contenu du panier, les quantités et le prix total.
3. Vous choisissez le mode de remise : livraison ou retrait.
4. Vous renseignez ou vérifiez vos coordonnées.
5. Vous choisissez le mode de paiement.
6. Vous prenez connaissance des présentes CGV et les acceptez.
7. Vous validez la commande.

Avant la validation finale, vous pouvez vérifier le détail de votre commande et corriger d'éventuelles erreurs.

5.2 Confirmation

Après validation, vous recevez une confirmation de commande par e-mail ou par message, avec son numéro et son récapitulatif. Notre équipe peut vous appeler pour confirmer la commande, les modalités de livraison ou de retrait et le paiement.

La vente est définitive à la confirmation de la commande par Agence Elite. Agence Elite peut refuser ou annuler une commande en cas de litige antérieur avec le Client, de coordonnées manifestement erronées, de suspicion de fraude ou d'erreur manifeste de prix ; le Client est alors remboursé des sommes éventuellement versées.

■ Article 6. Prix

Les prix sont indiqués **en francs CFA (FCFA)**, toutes taxes comprises lorsque des taxes sont applicables.

Les frais de livraison ne sont pas compris dans le prix des produits. Ils sont indiqués avant la validation de la commande ou, pour les livraisons sur devis, communiqués au Client avant l'expédition et soumis à son accord.

Les produits sont facturés au prix en vigueur au moment de la validation de la commande. Agence Elite peut modifier ses prix à tout moment, mais les produits commandés restent facturés au prix affiché lors de la commande. En cas d'erreur manifeste de prix (par exemple un prix sans rapport avec la valeur du produit), Agence Elite peut annuler la commande et rembourser le Client.

■ Article 7. Paiement

7.1 Moyens de paiement

Vous pouvez payer :

- par **Mobile Money** ;
- par **virement bancaire** ;
- en **espèces**, lors du retrait en boutique ou, lorsque ce mode est proposé, à la livraison à Pointe-Noire.

Les instructions de paiement (numéro Mobile Money, coordonnées bancaires) vous sont communiquées lors de la commande ou de sa confirmation. Indiquez toujours votre numéro de commande comme référence. Agence Elite ne vous demandera jamais votre code secret Mobile Money.

7.2 Moment du paiement

Pour un paiement par Mobile Money ou par virement, la commande est préparée après réception du paiement. Pour les livraisons hors de Pointe-Noire, le paiement du prix et des frais de livraison est exigé avant l'expédition.

Si le paiement n'est pas reçu dans un délai de 7 jours après la commande, celle-ci peut être annulée.

7.3 Propriété

Les produits restent la propriété d'Agence Elite jusqu'au paiement complet du prix.

7.4 Facture

Une facture ou un reçu vous est remis pour chaque commande, sous forme papier ou électronique.

■ Article 8. Livraison et retrait

8.1 Livraison à Pointe-Noire

Nous livrons à Pointe-Noire à l'adresse indiquée lors de la commande. Le délai de livraison indicatif est communiqué lors de la confirmation de la commande. Le livreur vous contacte par téléphone avant de passer : merci de rester joignable.

8.2 Livraison ailleurs

Les livraisons dans les autres villes de la République du Congo, ou à l'étranger, sont possibles **sur devis**. Le devis précise le mode de transport, les frais et le délai indicatif. L'expédition n'intervient qu'après acceptation du devis et paiement complet. Les éventuels droits de douane et taxes à l'importation sont à la charge du Client.

8.3 Retrait

Vous pouvez retirer votre commande gratuitement chez Agence Elite, 10 avenue Stéphane Tchitchelle, Centre-ville, Pointe-Noire, dès que nous vous informons qu'elle est prête, aux horaires indiqués dans ce message. Munissez-vous de votre numéro de commande et d'une pièce d'identité. Une autre personne peut retirer la commande à votre place si vous nous en informez à l'avance et si elle présente votre numéro de commande.

Une commande non retirée dans un délai de 30 jours après l'avis de mise à disposition, malgré une relance, peut être annulée ; les sommes versées sont alors remboursées, déduction faite des frais éventuellement engagés.

8.4 Réception et vérification

À la livraison ou au retrait, vérifiez l'état du colis et des produits en présence du livreur ou de notre équipe. En cas de colis endommagé, de produit manquant ou de produit ne correspondant pas à la commande, indiquez-le immédiatement et précisément, puis confirmez-le-nous par écrit (e-mail ou WhatsApp, avec photos si possible) dans un délai de 48 heures.

8.5 Retard

Si la livraison dépasse de plus de 15 jours le délai indiqué, pour une raison qui ne vous est pas imputable, vous pouvez annuler la commande par écrit et obtenir le remboursement des sommes versées, sauf si le produit a déjà été remis au transporteur pour une livraison hors de Pointe-Noire et que le retard est dû à ce dernier ou à un cas de force majeure.

8.6 Transfert des risques

Les risques de perte ou de détérioration des produits vous sont transférés au moment où vous, ou la personne que vous avez désignée, en prenez possession. Pour les livraisons hors de Pointe-Noire, les conditions de transfert des risques sont précisées dans le devis.

■ Article 9. Retours et échanges

9.1 Délai et conditions

Vous pouvez demander à retourner ou échanger un produit dans un délai de **7 jours** à compter de sa réception ou de son retrait, à condition que le produit :

- **n'ait pas été utilisé** ;
- soit **dans son emballage d'origine**, complet (accessoires, notices, étiquettes) et en parfait état ;
- soit accompagné de la facture ou du reçu.

9.2 Produits exclus

Ne peuvent être ni repris ni échangés, sauf défaut :

- les produits personnalisés ou fabriqués sur mesure (impression à votre nom, gravure, marquage) ;

- les produits dont l'emballage scellé a été ouvert et qui ne peuvent être revendus pour des raisons d'hygiène ou de sécurité ;
- les logiciels, licences et cartes ou codes numériques dès lors qu'ils ont été activés ou que leur code a été communiqué ;
- les consommables entamés ;
- les produits signalés comme non échangeables sur leur fiche.

9.3 Procédure

1. Contactez notre service client dans le délai de 7 jours (contact@agence-elite.fr ou WhatsApp au +242 05 522 29 68) en indiquant votre numéro de commande, le produit concerné et votre choix (échange ou remboursement).
2. Rapportez le produit chez Agence Elite à Pointe-Noire ou renvoyez-le selon les instructions que nous vous donnons.
3. Nous vérifions l'état du produit.

Sauf produit défectueux ou erreur de notre part, les frais de retour sont à votre charge.

9.4 Échange ou remboursement

Après vérification, et selon votre choix :

- nous échangeons le produit contre le même produit ou un autre produit, sous réserve de disponibilité ; une éventuelle différence de prix est payée ou remboursée ;
- ou nous vous remboursons le prix du produit dans un délai de 14 jours, par le moyen de paiement utilisé ou, à défaut, par un autre moyen convenu avec vous. Les frais de livraison initiaux ne sont remboursés que si le retour résulte d'un défaut ou d'une erreur de notre part.

Un produit retourné utilisé, incomplet ou abîmé peut être refusé ou faire l'objet d'un remboursement partiel correspondant à sa dépréciation.

9.5 Clients situés en France ou dans l'Union européenne

Lorsque la loi qui leur est applicable leur accorde un droit de rétractation plus favorable, les clients consommateurs situés en France ou dans l'Union européenne en bénéficient, dans les conditions prévues par cette loi.

■ Article 10. Garantie

10.1 Produit défectueux ou non conforme

Si un produit est défectueux ou ne correspond pas à la commande, signalez-le dès que possible à notre service client, avec une description du problème et, si possible, des photos. Après vérification, nous procédons, à votre choix et selon les possibilités, à la réparation, au remplacement du produit ou à son remboursement, sans frais pour vous.

Agence Elite est tenue de la garantie légale des vices cachés et de conformité prévue par la loi applicable.

10.2 Garantie du fabricant

Certains produits bénéficient d'une garantie du fabricant dont la durée et les conditions sont indiquées sur la fiche produit ou dans la documentation fournie. Agence Elite vous accompagne dans les démarches auprès du fabricant.

10.3 Exclusions

Les garanties ne couvrent pas les dommages résultant d'une mauvaise utilisation, d'un défaut d'entretien, d'une chute, d'un choc, de l'humidité, d'une surtension électrique, d'une réparation ou d'une modification par une personne non autorisée, ni l'usure normale.

■ Article 11. Responsabilité

Agence Elite n'est pas responsable de l'inexécution ou de la mauvaise exécution d'une commande lorsqu'elle est due au Client, au fait imprévisible et insurmontable d'un tiers ou à un cas de force majeure (catastrophe naturelle, coupure générale d'électricité ou d'internet, décision des autorités, troubles graves).

Les produits doivent être utilisés conformément à leur notice. Sauf faute de sa part, la responsabilité d'Agence Elite est limitée au prix du produit concerné, sans préjudice des droits que la loi accorde aux consommateurs.

■ Article 12. Service client

Notre service client répond à vos questions sur les produits, les commandes, les livraisons, les retours et les garanties :

- par e-mail : contact@agence-elite.fr ;
- par téléphone ou WhatsApp : +242 05 522 29 68 ;
- par téléphone : +242 06 808 38 09 ;
- sur place : Agence Elite, 10 avenue Stéphane Tchitchelle, Centre-ville, BP 761, Pointe-Noire.

Nous nous efforçons de répondre dans un délai de 48 heures ouvrées. Toute réclamation reçoit une réponse écrite dans un délai de 15 jours.

■ Article 13. Données personnelles

Les données collectées lors de votre commande sont nécessaires à son traitement, à la livraison, à la facturation et au service client. Elles sont traitées conformément à notre politique de confidentialité (/confidentialite) et à la loi n° 29-2019 du 10 octobre 2019 portant protection des données à caractère personnel, ainsi qu'au RGPD pour les clients situés en France. Vous pouvez exercer vos droits en écrivant à contact@agence-elite.fr.

■ Article 14. Propriété intellectuelle

Les textes, photos, logos et éléments graphiques d'Elite Store sont la propriété d'Agence Elite ou de leurs titulaires. Toute reproduction sans autorisation est interdite.

■ Article 15. Droit applicable et litiges

Les présentes CGV sont soumises au droit de la République du Congo et, pour les ventes entre professionnels, aux Actes uniformes de l'OHADA.

En cas de difficulté, contactez d'abord notre service client : nous rechercherons une solution amiable. À défaut d'accord dans un délai de 30 jours, le litige peut être porté devant les juridictions compétentes de Pointe-Noire, notamment le tribunal de commerce de Pointe-Noire pour les litiges entre professionnels, sous réserve des règles impératives protégeant les consommateurs, notamment ceux situés en France.

■ Article 16. Modification des CGV

Agence Elite peut modifier les présentes CGV à tout moment. Les CGV applicables à une commande sont celles en vigueur à la date de sa validation. La version en vigueur est toujours disponible à l'adresse /boutique/cgv.