

FAQ (Foire aux questions)

Dépôt, enlèvement, logistique, livraison

❖ **Je dois envoyer des colis ou marchandises au Sénégal : Comment procéder ?**

Vous préparer les colis à envoyer, vous choisissez l'emballage à votre meilleure convenance (carton, valise, sac diaspora, fût, palette et tout autre emballage adapté au contenu). Lorsqu'il s'agit d'un carton ou palette, vous prenez les dimensions. Vous prenez contact avec IMS au **0473 302 219** pour un enlèvement ou une livraison à notre dépôt.

❖ **Puis-je me faire livrer en dehors de Dakar ?**

Les livraisons en dehors de Dakar peuvent être assurées moyennant le paiement d'un montant forfaitaire de **25000fcfa**. Il est à noter que la livraison doit être demandée au moment du dépôt pour une meilleure organisation.

❖ **Je souhaite envoyer des frigos et congélateurs, puis-je les charger avec des sacs et autres colis pour être sûr de les recevoir en même temps ?**

Il n'est pas autorisé de charger les électroménagers sauf accord exprès.

Chargés, nous ne serons pas tenus responsables d'un éventuel dommage subi lors des incessantes manutentions liées au transport de ces derniers. Nous tenons à vous rassurer que tous les colis déposés sont toujours livrés en même temps.

❖ **Je souhaite envoyer de gros colis tels que salons et cuisine équipée etc.... et ne dispose pas de camion, comment faire ?**

Nous assurons les enlèvements dans toute la Belgique, Hollande, Luxembourg, une partie de l'Allemagne et la France moyennant un forfait qui varie selon le lieu d'enlèvement et la nature de la marchandise à enlever. Les enlèvements à Bruxelles capital sont gratuits sauf si le volume de la marchandise nécessite un camion plus grand.

❖ **Je souhaite faire enlever de la marchandise chez moi ou chez mon fournisseur ?**

Vous prenez contact avec **IMS 0473 302 219** pour convenir d'un rendez-vous chez vous. Attention si vous êtes absent lors de notre passage alors qu'un rendez-vous était fixé, nous nous verrons dans l'obligation de vous facturer un déplacement.

Chez votre fournisseur, vous nous renseignez les coordonnées téléphoniques, l'adresse, la nature et le poids de la marchandise à enlever et nous nous organisons avec lui pour planifier l'enlèvement dans les meilleurs délais. La marchandise enlevée, vous recevrez un message et si nécessaire les documents liés à la livraison (facture et bon de livraison) et photos de la marchandise réceptionnée.

❖ **Quel est le poids maximum de mes colis ?**

Maximum **50 kg** pour les cartons, sacs, valises et **120kg** pour les fûts

❖ **Dois-je prévoir de l'aide pour la manutention des colis lors de l'enlèvement ?**

Non, nous venons à plusieurs mais il est très important de respecter le poids des colis comme stipulé au-dessus et repris dans les conditions générales de transport.

❖ **Combien me coûtera un 1m³ de marchandises ? Et dois-je obligatoirement les mettre sur palette ?**

1m³ de marchandise coûtera 750€, qu'elle soit sur palette ou emballée d'une autre manière

❖ **Je souhaiterais envoyer du matériel roulant. Est-ce possible ? Comment faire ?**

Oui, il est possible d'envoyer du matériel roulant (voiture, quad, scooter, camion, tracteur, etc...). Nous aurons besoin de la facture, la carte grise et la carte de conformité. A la réception de tous les documents, nous vous envoyons un devis à accepter et signer. Nous nous occupons du transport pas du dédouanement au Sénégal sauf accord exprès. Attention, les voitures de plus de 8 ans ne peuvent être transportées vers le Sénégal. La limite d'âge est de 8 ans. Aucune dérogation n'est possible.

Notre prestation se limite au port de Dakar. Vous devez trouver un transitaire qui se chargera d'effectuer les démarches administratives utiles pour sortir le matériel du port.

❖ **Quand vais-je recevoir mes colis au Sénégal après le dépôt ?**

Les colis sont généralement disponibles 3 semaines après le départ du bateau. Il faut compter 2 semaines en mer et une semaine pour les démarches administratives.

❖ **Comment savoir si mes colis sont disponibles au Sénégal ?**

Nous prévenons de la disponibilité des colis à tous les destinataires. Un message circule sur le statut WhatsApp et Facebook aussi. Vous pouvez aussi nous contacter au **0473 302 219** pour vous renseigner ou au **77 655 72 72**.

❖ **Y'a-t-il des produits considérés comme chers car considérés comme produits de luxe ?**

Oui certains articles sont considérés comme plus chers au niveau de la législation sénégalaise raison pour laquelle ils seront facturés proportionnellement.

❖ **J'ai acheté du nouveau matériel à envoyer et souhaiterais récupérer la TVA. Est-ce possible et comment faire ?**

Vous nous confiez toutes les factures au moment du dépôt de la marchandise. Nous ferons la demande auprès de notre transitaire pour recevoir le document appelé EXA. Attention nous ne recevons ce document qu'après le départ du container. Il est aussi à noter que si les factures ne nous sont pas confiées au moment du dépôt, il ne sera malheureusement pas possible d'effectuer les démarches pour la récupération de la TVA. Une fois que nous vous aurons envoyé par mail l'EXA, vous ferez à votre niveau les démarches pour la récupération de la TVA. **Ce document est payant.**

❖ **Mes colis sont prêts. Seulement je pars en vacances dans plusieurs mois au Sénégal et souhaiterais vous les livrer déjà afin que vous les stocker à votre dépôt en Belgique jusqu'à mon départ.**

Il est possible de stocker vos colis à notre dépôt en Belgique ou au Sénégal mais des frais de stockage de 50€/semaine vous seront facturés pour frais de stockage. La marchandise doit toujours être chargée dans le container suivant le dépôt ou l'enlèvement.

❖ **Je ne dispose pas de film pour fermer mes colis.**

Pas de soucis, nous disposons de tout le matériel nécessaire pour vous emballer les colis de manière adéquate moyennant un supplément de 5€. Nous ne disposons néanmoins ni de cartons ni de sacs ni de fûts.

Paiement et responsabilité

❖ **Comment payer mes colis ?**

Ils seront payés au moment du dépôt ou de l'enlèvement en espèce ou par virement bancaire.

❖ **Puis-je payer en plusieurs fois ?**

Les colis doivent être payés entièrement avant la livraison au Sénégal sauf accord exprès, faute de quoi les colis ne seront pas livrés au destinataire.

❖ **Mes colis ne sont pas payés et restent stockés plusieurs semaines voire mois au dépôt au Sénégal**

Nous nous réservons le droit de les revendre afin de récupérer les montants dus (transport et stockage) sans devoir prévenir ni expéditeur ni destinataire.

❖ **Que se passe t'il si mes colis sont abîmés ou perdus ?**

IMS sera entièrement responsable

❖ **Ai-je l'obligation de vous informer sur le contenu des colis que je vous dépose ?**

Oui, vous êtes tenu de nous informer de l'entièreté du contenu de vos colis mais vous restez unique responsable du contenu de vos colis.