

Conditions générales d'utilisation et de vente

Les règles du jeu entre vous, les vendeurs et Générale CI, quand vous achetez.

Version 1.0

En vigueur le 27 juillet 2026

SOMMAIRE

- 1. Ce qu'est Générale CI, et ce qu'il n'est pas
- 2. Votre compte
- 3. Les prix
- 4. Passer commande
- 5. Payer
- 6. La livraison
- 7. Retours, échanges et remboursements
- 8. Produits numériques
- 9. Ce que vous publiez
- 10. Ce qui est interdit
- 11. Notre responsabilité
- 12. Modification des conditions
- 13. Litiges

Ces conditions s'appliquent dès que vous utilisez Générale CI, que vous achetiez ou non.

Elles forment un contrat entre vous et **ETS APAMA** (ÉTABLISSEMENT APAMA), dont l'identité complète figure dans les mentions légales.

Si vous **vendez** sur Générale CI, ce sont en plus les conditions vendeur qui s'appliquent.

1. Ce qu'est Générale CI, et ce qu'il n'est pas

Générale CI est une **place de marché**. Nous mettons en relation des vendeurs indépendants et des acheteurs, et nous fournissons autour de cette rencontre : le catalogue, la recherche, les vidéos et les ventes en direct, le paiement, la livraison par un partenaire, et le service

après-vente.

Le vendeur de votre article n'est pas Générale CI, sauf lorsque ETS APAMA vend sous sa propre boutique — ce qui est alors indiqué sur la fiche de l'article. Le contrat de vente se forme entre **vous et le vendeur**. C'est lui qui doit livrer un bien conforme et répondre des garanties légales.

Nous ne sommes pas non plus votre transporteur : la livraison est exécutée par un partenaire de livraison, dont nous organisons l'intervention.

Cela ne veut pas dire que nous nous désintéressons de ce qui se passe : nous vérifions l'identité des vendeurs, nous encaissons pour leur compte, nous retenons leur argent en cas de litige, et nous arbitrons les retours. Le détail figure aux articles 8 et 9.

2. Votre compte

Il faut avoir **18 ans révolus** et la capacité de contracter.

Votre **numéro de téléphone** est votre identifiant. Il est vérifié par un code envoyé par SMS. Vous êtes responsable de la confidentialité de votre mot de passe et de tout ce qui est fait depuis votre compte. Prévenez-nous immédiatement si vous pensez qu'il est compromis.

Un compte est **personnel**. Vous ne devez ni le prêter, ni le vendre, ni en créer plusieurs pour contourner une limite, une sanction ou un avantage promotionnel.

Vous pouvez fermer votre compte à tout moment : voir supprimer mon compte.

3. Les prix

Les prix sont affichés en **francs CFA (FCFA), toutes taxes comprises**. Ils sont fixés par le vendeur, qui peut les modifier à tout moment — le prix qui vous engage est celui affiché **au moment où vous validez la commande**.

Les **frais de livraison** sont calculés et affichés séparément avant la validation. Un panier contenant des articles de plusieurs boutiques peut entraîner un supplément, qui vous est montré avant paiement.

Avant de commander, vous disposez des informations exigées par l'article 3 de la loi n°2016-412 relative à la consommation : caractéristiques principales du bien ou du service,

prix, délai de livraison, identité du vendeur et garanties applicables. Si une information vous manque, ne validez pas la commande et demandez-la.

4. Passer commande

La commande est ferme lorsque vous la validez et qu'elle est confirmée. Nous vous en accusons réception dans l'application.

Nous pouvons refuser ou annuler une commande en cas de : soupçon sérieux de fraude, article indisponible, adresse manifestement invalide, prix affiché de façon manifestement erronée, ou manquement de votre part aux présentes conditions. Si votre paiement a déjà été encaissé, il vous est intégralement remboursé.

Un article peut se révéler **en rupture** après la commande. Le vendeur le signale, et vous choisissez alors entre un remplacement, un remboursement, ou l'annulation de la ligne.

5. Payer

Deux moyens de paiement sont proposés :

- **Wave** (paiement mobile). Vous êtes redirigé vers Wave ; la commande n'est confirmée qu'une fois le paiement effectivement encaissé.
- **Paiement à la livraison**, en espèces, entre les mains du livreur, lorsque ce mode est disponible pour votre commande.

ETS APAMA encaisse le prix au nom et pour le compte du vendeur, puis le lui reverse après déduction de sa commission. Le paiement que vous effectuez entre nos mains vous **libère de votre dette envers le vendeur** : il ne peut plus vous réclamer le prix.

Le **paiement à la livraison peut vous être refusé** si vous avez déjà refusé plusieurs colis sans motif valable. Vous pouvez alors toujours commander en payant par Wave.

Votre portefeuille, les codes promotionnels et le parrainage

Générale CI peut vous créditer un **portefeuille** : remboursement, geste commercial, prime de parrainage. Ce crédit s'utilise sur vos achats dans Générale CI. Il **n'est pas retirable en espèces**, sauf si la loi l'impose, et peut porter une date de validité qui vous est indiquée

au moment où il vous est accordé.

Les codes promotionnels et les codes de parrainage sont personnels, non cumulables sauf mention contraire, et peuvent être annulés en cas d'usage frauduleux (comptes multiples, auto-parrainage, revente du code).

6. La livraison

Le délai et les frais vous sont indiqués avant paiement. Ce sont des **estimations** :

elles dépendent de la préparation du colis par le vendeur et des conditions de circulation.

À la remise, le livreur vous demande le **code de confirmation** affiché dans votre commande.

Ne le communiquez qu'au moment où vous recevez effectivement le colis : c'est lui qui prouve la livraison.

Vérifiez le colis devant le livreur. Si le contenu est abîmé ou ne correspond pas à votre commande, refusez-le en indiquant le motif : cette qualification décide de qui supporte les frais du retour.

Si vous êtes absent ou injoignable au moment de la livraison, la course peut échouer et le colis repartir chez le vendeur.

7. Retours, échanges et remboursements

Votre droit de retour

L'article 11 de la loi n°2016-412 du 15 juin 2016 relative à la consommation vous donne, pour toute vente à distance, un délai de **dix jours ouvrables à compter de la livraison** pour retourner le produit au vendeur, **pour échange ou remboursement, sans pénalité**. Seuls les **frais de retour** peuvent rester à votre charge.

C'est un droit d'ordre public : aucune clause des présentes conditions, ni aucune règle d'une boutique, ne peut vous l'ôter ni le réduire.

Ce délai est porté à **trois mois** si le vendeur ne vous a pas communiqué le nom de son entreprise, ses coordonnées téléphoniques et l'adresse de son siège (article 12 de la même loi).

Pour l'exercer, ouvrez votre commande dans l'application et demandez un retour. Le produit doit être retourné **complet et dans un état permettant sa revente** ; un bien détérioré par votre usage peut donner lieu à une indemnisation du vendeur.

Dans l'application, ce délai est fixé à ****quatorze jours calendaires à compter de la livraison**** : c'est un décompte plus simple à suivre qu'un calcul en jours ouvrables, et il vous est **plus favorable** que le minimum légal.

Les produits comestibles et périssables

Un produit **comestible ou périssable** ne peut pas être repris au seul motif que vous avez changé d'avis : une denrée alimentaire qui a quitté le magasin ne peut ni être remise en rayon ni revendue, pour des raisons d'hygiène. Ces produits sont ****signalés comme tels sur leur fiche, avant l'achat**** — si l'information n'y figure pas, la restriction ne vous est pas opposable.

Cette exception ne touche pas vos droits en cas de problème réel. Un produit livré **périmé, avarié** ou non conforme à sa description reste remboursé **intégralement**, frais de livraison compris, exactement comme n'importe quel autre article défectueux.

Si le produit est défectueux ou non conforme

Vous êtes remboursé **intégralement**, frais de livraison compris, et le retour est à la charge du vendeur. Vous conservez par ailleurs les garanties légales dont vous disposez contre le vendeur au titre du droit de la vente.

Comment vous êtes remboursé

- Payé par **Wave**, moins de 72 heures avant : remboursement sur Wave.
- Au-delà, ou si le remboursement Wave échoue : versement sur votre **portefeuille**

Générale CI, **majoré de 5 %**. Vous pouvez refuser cette majoration et demander un virement.

- Payé **à la livraison** puis retourné : le remboursement est versé sur votre portefeuille.

Retours en magasin

Certaines boutiques d'entreprise remboursent **directement en caisse**. C'est signalé sur leur page avant l'achat : dans ce cas, le retour se fait au magasin, sans course de retour, et le remboursement vous est remis par le commerçant.

En cas de désaccord

Si le vendeur conteste votre demande, ETS APAMA **arbitre**. L'argent reste bloqué tant que le litige n'est pas tranché : le vendeur n'est pas payé. Notre décision ne vous prive d'aucun de vos droits et ne vous empêche pas de saisir la justice.

8. Produits numériques

Certains articles sont **livrés en ligne**, sans colis : codes et clés (cartes cadeaux, recharges, licences), et à l'avenir des contenus de formation.

Comment ils vous sont livrés

Le code est **chiffré** dans notre base et n'est déchiffré qu'à l'instant où vous demandez à le voir, pour vous seul. La révélation est enregistrée avec sa date.

À savoir : cette fonctionnalité est aujourd'hui disponible côté serveur mais **aucun

écran de l'application ne permet encore d'y accéder**. Tant que ce n'est pas le cas,

aucun produit numérique ne devrait vous être vendu. Si vous en avez acheté un et ne pouvez

pas le récupérer, écrivez à info@generale-ci.com : nous vous le

transmettons ou vous remboursons.

Ce que vous acceptez en achetant

En demandant à révéler un code, vous obtenez immédiatement l'objet de votre achat. Un code révélé ne peut, par nature, pas être « retourné » : vous en avez pris connaissance. Vous acceptez donc qu'à compter de la révélation, l'échange ou le remboursement ne soit plus possible **au seul motif d'un changement d'avis**.

Nous devons être francs sur ce point. La loi n°2016-412 relative à la consommation

ne prévoit aucune exception expresse au droit de retour de son article 11 pour les

contenus numériques fournis immédiatement — contrairement à d'autres législations. La

clause ci-dessus repose donc sur la nature du bien, non sur un texte exprès. Elle pourrait

être discutée devant un juge. En cas de doute, nous trancherons en votre faveur.

Si le code ne marche pas

Un mécanisme de signalement existe : vous disposez de **24 heures à compter de l'achat** pour signaler un code invalide, déjà utilisé, ou un contenu non conforme. Le signalement ****bloque le versement au vendeur**** le temps de l'examen — pour qu'une fraude ne soit pas payée avant d'être constatée.

ETS APAMA examine le signalement et décide : remise d'un code valide, remboursement, ou rejet motivé si le code est démontré valide et non utilisé avant votre achat.

Passé 24 heures, le signalement automatique n'est plus possible dans l'application, mais **cela ne vous prive pas de vos droits** : écrivez-nous, et vos garanties légales contre le vendeur restent entières.

Contenus de formation

Lorsque ces contenus existeront, ils vous seront concédés sous ****licence personnelle, non cessible et non exclusive****, pour votre usage privé. Vous ne pouvez ni les rediffuser, ni les revendre, ni les partager, ni contourner les protections techniques. Ces contenus peuvent porter un **filigrane vous identifiant** : c'est un traitement de vos données personnelles, décrit dans la politique de confidentialité, destiné à retrouver l'origine d'une fuite.

9. Ce que vous publiez

Vous pouvez publier des vidéos, des commentaires, des avis et des messages. Vous en restez

propriétaire, et vous accordez à ETS APAMA une licence gratuite et non exclusive de les héberger, afficher et adapter techniquement pour les besoins du service, pour la durée de leur publication.

Vous garantisiez détenir les droits sur ce que vous publiez, et **ne pas publier** de contenu illicite. Les règles précises et la manière de signaler un contenu figurent dans les règles de la communauté.

Les avis ne peuvent être déposés que par un acheteur dont la commande a été livrée. Un avis honnête et négatif ne sera jamais supprimé à la demande d'un vendeur.

10. Ce qui est interdit

- Frauder : faux comptes, faux avis, usurpation d'identité, détournement de codes promotionnels ou de parrainage.
- Commander sans intention de payer ou de réceptionner.
- Sortir la transaction de la plateforme pour échapper à la commission, aux garanties ou à la traçabilité du paiement.
- Perturber le service : intrusion, extraction massive du catalogue, contournement des limites techniques.
- Publier un contenu illicite au sens des règles de la communauté.

En cas de manquement, nous pouvons retirer un contenu, restreindre une fonctionnalité, suspendre ou fermer votre compte. La mesure est proportionnée, et nous vous en indiquons le motif.

11. Notre responsabilité

ETS APAMA répond des services qu'elle fournit elle-même : fonctionnement de la plateforme, encaissement, organisation de la livraison, traitement des litiges.

Elle ne répond pas de la conformité, de la qualité ou de la légalité des biens et services vendus par des vendeurs indépendants — c'est le vendeur qui en répond. Nous nous engageons en revanche à vous donner son identité et à vous aider à faire valoir vos droits.

Le service est fourni en l'état, et peut connaître des interruptions. Nous ne garantissons ni

une disponibilité ininterrompue, ni l'absence d'erreur.

Aucune de ces limitations ne joue en cas de faute lourde ou intentionnelle de notre part, ni pour écarter une responsabilité que la loi déclare d'ordre public — notamment les règles protectrices du consommateur.

12. Modification des conditions

Ces conditions portent une **version** et une **date**, affichées en tête de page. Nous pouvons les modifier. Toute modification importante vous est notifiée dans l'application avant son entrée en vigueur, et il vous est demandé de l'accepter. Si vous refusez, vous pouvez fermer votre compte ; les commandes en cours restent régies par la version acceptée au moment de la commande.

13. Litiges

Écrivez d'abord à info@generale-ci.com : la grande majorité des différends se règle ainsi.

À défaut d'accord, le litige relève des tribunaux compétents d'Abidjan (Côte d'Ivoire) et de la loi ivoirienne. Si vous êtes consommateur, cette clause ne vous prive pas du droit de saisir la juridiction que la loi vous réserve.

ETS APAMA — ÉTABLISSEMENT APAMA, exploitant la marque Générale CI. RCCM CI-ABJ-02-2007-A10-01226 — Yopougon Niangon Cité Marine, Abidjan, Côte d'Ivoire.

Contact : info@generale-ci.com — Document « Conditions générales d'utilisation et de vente » version 1.0 du 27 juillet 2026.

Mentions légales · CGU · Conditions vendeur · Confidentialité · Traceurs · Règles de la communauté · Supprimer mon compte