

LES CONDITIONS GÉNÉRALES D'UTILISATION (CGU)

Les conditions d'utilisation ont pour but de vous informer de vos droits et responsabilités lorsque vous effectuez une demande en ligne sur notre plateforme « <https://demarchesenrdc.com/> »

En utilisant notre plateforme en ligne. Vous reconnaissez avoir pris connaissance de ces conditions d'utilisation et vous les acceptez expressément.

Si vous ne souhaitez pas accepter les présentes CGU, nous vous demandons de ne pas accéder à l'Application.

Toute visite et/ou utilisation de l'Application doit se faire dans le respect des présentes CGU.

II. DEFINITIONS

Parce que la satisfaction de nos clients est au cœur de nos préoccupations, **demarchenerdc.com** se charge de toutes vos formalités, notamment celles relatives aux demandes d'acte officiel, de cartes de résidence, de permis de conduire, de passeport, d'autres documents administratifs et à la légalisations de documents avec toute l'attention requise et assure le suivi jusqu'à la réception de vos documents.

1. Responsabilité ;
2. Commandes ;
3. Paiement ;
4. Livraison ;
5. Frais consulaires et administratifs ;
6. Remboursement ;
7. Litiges.

1. Responsabilité :

demarchenerdc.com s'engage à déployer tous les moyens normalement mis à sa disposition pour mener à bien les démarches qui lui sont confiées.

demarchenerdc.com n'est tenu à une obligation de résultat que si l'exécution de la prestation relève de son ressort. De ce fait, **demarchenerdc.com** ne pourra pas être tenu responsable des erreurs, retard, perte ou Incident relevant des consulats, ambassades et autorités administratives compétentes.

Il est convenu entre les parties que les acheminements, expéditions et transports de documents, quel que soit le moyen utilisé, s'effectue aux risques et périls de l'acheteur ; la responsabilité de **demarchenerdc.com** ne saurait être engagée pour les retards ou les pertes dus à l'expédition, sociétés de coursiers et messageries rapides tierces.

demarchenerdc.com est exonéré de toute responsabilité en cas de force majeure (grèves, inondations, incendies...).

D'une manière générale, la responsabilité de **demarchenerdc.com** ne pourrait excéder le prix de la prestation demandée.

2. Commande

Toute commande devra être effectuée sur le site de **demarchenerdc.com**.

Les délais communiqués sont indicatifs et ne peuvent s'appliquer qu'à partir du moment où **demarchenerdc.com** aura réceptionné les documents nécessaires à l'exécution de la prestation ainsi que le règlement.

Chaque commande devra être accompagnée :

- Des documents nécessaires à la réalisation de la prestation demandée : formulaires officiels, passeport, photos, attestations...
- Du règlement de la somme indiquée pour une commande à l'ordre de **demarchenerdc.com**.

demarchenerdc.com se réserve le droit de refuser toute commande d'un client avec lequel il existerait un litige ou un doute sérieux. Le montant payé n'est ni remboursable ni compensatoire.

Les commandes en ligne validées après 17 heures du lundi au Vendredi, le week-end ou un jour férié seront traitées et adressées le jour ouvré suivant.

3. Paiement

Les prix indiqués des prestations sont ceux en vigueur au jour de la commande.

Toute prestation supplémentaire sera facturée en sus au client.

Sauf accord express, les paiements s'effectuent au dépôt des dossiers.

Le non-paiement d'une facture à l'échéance entraîne pour **demarchenerdc.com** le droit de suspendre ou de rejeter toute commande.

Toute démarche entreprise par **demarchenerdc.com** doit être payée quel que soit son aboutissement.

4. livraison

La livraison du document par nos services est facultative. Si vous choisissez la livraison à domicile comme option lors de votre demande, cela peut engendrer des coûts supplémentaires et ces coûts dépendent de l'adresse qui peut être local, national ou international.

Dès que le document est disponible et que l'option livraison a été demandée, il sera livré à l'adresse indiquée dans le cas contraire, vous devez le récupérer à nos bureaux.

5. Frais consulaires et administratifs

Les prix indiqués par écrit ou par téléphone peuvent à tout moment être soumis à modification de la part des ambassades, consulats et autorités administratives.

demarchenerdc.com n'avance pas les frais administratifs ou consulaires sauf accord particulier entre les parties. Ces avances de frais correspondent aux tarifs pratiqués par les ambassades, consulats et administrations et ne peuvent donc pas faire l'objet d'une rémunération.

6. Remboursement

Vous pouvez demander un remboursement uniquement si nous n'avons pas encore commencé la procédure d'obtention du document. Pour demander un remboursement, vous devez contacter notre service clientèle par mail ou via notre page de contact de la plateforme. L'opération peut prendre entre 5 et 10 jours.

Si la procédure avec l'administration qui octroie le document n'aboutit pas pour diverses raisons et qu'elle rembourse le frais payés à l'avance, nous pouvons rembourser votre argent en soustrayant les frais de facilitation ainsi que les frais connexes.

7. Litiges

L'ensemble du site www.demarchenerdc.com et chacun de ses éléments pris séparément relèvent de la législation congolaise et internationale sur le droit d'auteur et plus largement sur le droit de la propriété intellectuelle.

La loi applicable aux relations contractuelles entre **demarchenerdc.com** et ses clients est la loi congolaise (RDC). A défaut d'accord amiable entre les parties concernant l'interprétation ou l'exécution des présentes conditions générales, tout litige devra être porté devant les tribunaux de commerce de Kinshasa, seuls compétents, même en cas de pluralité de défendeurs, d'appel en garantie, ou d'action en référé.

II. Demande ligne

Afin d'utiliser nos services de demande de document en ligne, vous devez obligatoirement créer un compte sur « <https://demarchesnrdc.com/> ». Il servira à vous identifier, à faire une demande et à faire le suivi de votre demande en toute sécurité.

III. Délai de demande

Le délai d'obtention d'un document est indiqué à la sélection du document dans notre plateforme. Si le document n'est pas disponible dans cette période pour diverses raisons. Vous recevrez alors une notification par email ou par SMS.

IV. Mentions légales

Acceptation des conditions d'utilisation

Tout utilisateur du site des démarches administratives (www.demarchenerdc.com) reconnaît avoir pris connaissance des présentes conditions générales de vente et déclare expressément les accepter sans réserve.

Aspects techniques du site

En cas de difficultés d'ordre technique, le webmaster du site peut être contacté ci-dessous :

Email : info@snedac.com

Avertissement relatif au contenu du site

Le site **demarchenerdc.com** propose un contenu dont l'authenticité est vérifiée régulièrement. En cas de doute sur l'interprétation d'un document publié sur ce site ou si vous constatez des erreurs, nous vous conseillons de contacter le responsable dudit site.

Gestion des données à caractère personnel

Conformément à la loi sur la protection des données à caractère personnel, toutes les données personnelles recueillies, le cas échéant, seront traitées avec la plus stricte confidentialité. Toute personne peut exercer un droit d'accès auprès du responsable du site à l'adresse email précitée.

Droits d'auteur, Copyright et droits de reproduction

Tous les composants du site www.demarchenerdc.com (structure, textes, mise en forme, images, logos, charte graphique, bases de données, etc.) sont la propriété de la société SNEDAC. Ce site est protégé par le droit d'auteur et par le Copyright.

À l'exception de l'iconographie, la reproduction des pages de ce site est autorisée à la condition de mentionner la source et la date. Les informations reproduites ne peuvent être utilisées à des fins commerciales ou publicitaires. Par ailleurs, la création de liens vers ce site est libre mais ces liens doivent être indexés sur la page d'accueil.