



FAQ (FOIRE AUX QUESTIONS)

AIR CARGO

1. Comment ça marche ?

- i. **Le client sélectionne son fournisseur et son produit** : Le processus commence par le client qui choisit le fournisseur auprès duquel il souhaite acheter le produit à importer. Cette étape implique souvent une recherche approfondie pour trouver le fournisseur offrant la meilleure qualité, les prix les plus compétitifs et les conditions de vente les plus favorables. Une fois le fournisseur choisi, le client sélectionne le produit qu'il souhaite importer. Cela peut inclure une gamme de produits, des matières premières aux produits finis, en fonction des besoins et des exigences spécifiques du client.
- ii. **Demande de devis et négociation** : Une fois le fournisseur et le produit sélectionnés, le client soumet une demande de devis au fournisseur. Cette demande comprend généralement des détails sur la quantité de produits à importer, les spécifications techniques, les conditions de paiement et les délais de livraison. Des négociations peuvent avoir lieu pour parvenir à un accord mutuellement satisfaisant. Une fois les conditions convenues, la commande est confirmée et le processus d'importation peut commencer.
- iii. **Paiement de la commande** : Le client se rend en agence afin de payer le montant de la commande qui est fixée dans le devis du fournisseur. Une facture lui est remise.
- iv. **Traitement de la commande** : Le fournisseur prépare la commande pour l'expédition, ce qui peut inclure la fabrication des produits, l'emballage et la documentation nécessaire pour l'exportation.
- v. **Expédition et suivi** : Une fois la commande prête, elle est expédiée vers notre entrepôt en Chine, Dubaï ou Turquie. Pendant ce temps, le client peut suivre l'état de l'expédition grâce à des mises à jour fournies par le Tracking Number.





- vi. **Réception dans notre entrepôt :** Nous nous rassurons que celui-ci soit conforme aux normes réglementaires. Dans le cas contraire il est restitué au fournisseur. Le fournisseur informera le client. S'il est conforme on l'enregistre dans notre base de données, ou le client reçoit une notification par SMS avec un lien qui lui renvoi sur une plateforme avec plus d'informations sur son colis.
- vii. **Embarquement du colis :** Une fois tout ceci terminé, le colis est prêt à partir, et le client n'a qu'à patienter le délai convenu tout en effectuant des relances au service client si jamais le doute ou besoin y est.
- viii. **Réception du colis :** le client reçoit le colis

2. Comment préparer son envoi ?

- **Renseigner correctement et en ordre ses informations sur son colis :**
 - Nom et prénoms du client
 - Numéro de téléphone du client
 - Pays de destination du colis ou de résidence du client
 - Ville de résidence du client
 - Mode d'envoi du colis (Par Air ou par Bateau)
 - Nature du colis
- **Bien vérifier les informations fournies au fournisseur :** Les informations ci-dessus
- **Conservez les reçus et les preuves d'expédition :** Gardez une copie de votre reçu d'expédition ou de votre confirmation d'envoi comme preuve que vous avez posté votre colis. Cela peut être utile en cas de perte ou de dommage pendant le transport
- **Planifiez votre envoi à l'avance :** Programmez votre envoi suffisamment à l'avance pour vous assurer qu'il sera prêt à temps pour la date de livraison souhaitée. Évitez les retards de dernière minute en planifiant votre expédition à l'avance.
- **Demander à votre fournisseur de bien protéger les articles fragiles :** Si vous envoyez des articles fragiles, assurez-vous qu'ils emballés avec soin





en utilisant des matériaux d'emballage appropriés tels que du papier bulle, des flocons de polystyrène ou des coussins d'air pour protéger les articles contre les chocs et les secousses pendant le transport

- **Assurez-vous que les produits sont autorisés à être expédiés** : Vérifiez les règlements d'expédition pour vous assurer que les articles que vous envoyez sont autorisés à être expédiés par voie postale ou par service de messagerie. Certains articles peuvent être interdits ou soumis à des restrictions spécifiques.
- **Prévoyez une assurance pour les envois de grande valeur** : Si vous envoyez des articles de grande valeur, envisagez de souscrire une assurance pour protéger votre envoi contre les pertes, les dommages ou les vols pendant le transport afin de vous éviter tout litige avec vos clients si vous êtes un entrepreneur/commerçant.

3. C'est quoi le tracking Number ?

Le "Tracking Number" est un numéro de suivi attribué par JFI Express - Joe Cargo à un colis ou à un envoi lorsqu'il est expédié. Ce numéro est généralement unique et permet aux expéditeurs, aux transporteurs et surtout aux destinataires (client) de suivre et de tracer le mouvement de l'envoi tout au long de son parcours, de son expédition jusqu'à sa livraison finale.

4. Je veux importer une marchandise je n'ai pas de fournisseur

Lorsque des clients n'ont pas de fournisseur, JFI JOE CARGO offre une assistance en leur trouvant un fournisseur disponible dans sa base de données ou par le biais de ses réseaux établis. Cependant, si aucun fournisseur approprié n'est disponible, le client sera alors invité à rechercher et à sélectionner son propre fournisseur. Cette approche vise à garantir que les clients bénéficient toujours des meilleures options disponibles pour répondre à leurs besoins en matière d'expédition et de logistique.

5. C'est quoi un colis sensible ?

Un colis sensible, également appelé colis délicat, est un colis contenant des articles qui nécessitent une manipulation spéciale en raison de leur nature délicate. Ces articles peuvent inclure des produits électroniques, certains instruments de musique, des





produits pharmaceutiques, des produits alimentaires périssables ou non périssables, des produits chimiques dangereux, des produits cosmétiques et tout autre élément susceptible d'émettre des vibrations ou des variations de température pendant le transport. Les colis sensibles nécessitent souvent un emballage spécialisé et une manipulation soignée de la part des transporteurs pour garantir qu'ils arrivent à destination en parfait état.

NB : Un colis sensible n'est pas un colis fragile.

Un colis fragile est un produit susceptible d'être endommagé lorsqu'il est soumis à un choc comme des verres, des lunettes, des œuvres d'arts...

6. Je veux payer mon fournisseur

Chez Joe cargo, nous comprenons l'importance de faciliter le processus de paiement pour nos clients. C'est pourquoi nous offrons la possibilité de payer directement votre fournisseur dans nos agences respectivement en fonction de votre position. Cette option pratique permet de centraliser les transactions. En optant pour ce mode de paiement, vous pouvez effectuer vos règlements en toute sécurité et en toute confiance, tout en bénéficiant de la fiabilité et de l'efficacité. Il est toujours possible de payer son fournisseur soi-même.

7. Il y'a-t-il des frais supplémentaires ?

S'il s'agit du fournisseur nous ne facturons pas de frais supplémentaire mais ;
S'il s'agit du colis nous pouvons facturer les frais supplémentaires.

8. Que faire en cas de pertes ?

En cas de perte ou de problème (erreur sur le colis, colis manquant, etc...) survenant lors de l'expédition ou de la réception de votre envoi, nous vous encourageons à contacter immédiatement le chef d'agence de votre localité. Nos chefs d'agence sont là pour vous assister et trouver des solutions à tout problème que vous pourriez rencontrer. Ils sont habilités à traiter les réclamations et à travailler avec vous pour trouver un arrangement à l'amiable qui vous convienne. Votre satisfaction et la résolution rapide de tout incident sont notre priorité chez JFI Express. Nous vous remercions de votre confiance et de votre collaboration.

9. Comment puis-je contacter le service client de JFI Express ?

Douala, CAMEROUN ; Akwa, Rue de DR BEBEY EYIDI

4



+237 233 420 950

joecargojfi@gmail.com

www.jfiexpress.com

COMMUNICATION & MARKETING DIGITAL



Le numéro officiel du service client c'est 1

10. Quelle est la politique de retour de JFI Express ?

Si le client constate un désagrément sur le colis à l'agence, JFI Express prendra des mesures de réparation ou d'entente entre elle et le client.

Mais si le client constate les dégâts sur son colis après avoir emporté chez lui ou avec lui, JFI Express ne prendra en compte aucune responsabilité sur ce colis

11. Quels sont les délais de livraison habituels ?

Les délais habituels sont de **7 à 15 jours ouvrables pour les colis normaux, et 21 à 30 jours ouvrables pour les colis sensibles**

Mais peuvent varier en fonction de différentes conjectures rencontrées telles que : Les intempéries (climats), les événements au pays, les timings de départs, ou même la douane etc... ; dans ce cas JFI Express ne peut rien faire

12. Comment puis-je suivre ma commande ? voir question 3

Depuis JFI Express, des messages privés sont envoyés à nos clients avec un lien de suivi qui permet au client de savoir que la marchandise a été reçue et la date prévue pour arriver à destination. Mais aussi par un tracking number

13. Quels sont les modes de paiement acceptés ?

Pour le moment nous n'acceptons que le paiement en espèce.

14. J'ai des articles fragiles à expédier, comment les emballer correctement ?

Les différents types d'emballages en transit ont chacun leurs propres utilisations et avantages spécifiques pour protéger les marchandises. Voici à quoi ils servent :

Papier Kraft :

- Utilisation : Utilisé pour envelopper des objets et fournir une couche protectrice.
- Avantages : Résistant et durable, il protège contre les rayures et la saleté. Il est également recyclable et respectueux de l'environnement.

Polystyrène :

- Utilisation : Utilisé sous forme de chips, de blocs ou de panneaux pour amortir les chocs et remplir les espaces vides dans les cartons.





-Avantages : Léger et bon marché, il offre une excellente protection contre les impacts et les vibrations. Idéal pour les objets fragiles et électroniques.

Papier Bulle :

-Utilisation : Utilisé pour envelopper des objets fragiles afin de les protéger contre les chocs.

-Avantages : Les bulles d'air absorbent les chocs, ce qui protège les objets délicats. Il est flexible et peut être facilement coupé et ajusté.

Le Bois :

-Utilisation : Utilisé pour fabriquer des caisses et des palettes robustes pour le transport de marchandises lourdes ou volumineuses.

-Avantages : Offre une protection supérieure contre les impacts et les pressions. Idéal pour les articles très lourds ou nécessitant une grande stabilité. Le bois est durable et réutilisable.

Ces matériaux sont souvent utilisés en combinaison pour offrir une protection maximale lors du transport des marchandises.

15. Puis-je modifier ma commande (Service Aérien ou Maritime) après l'avoir passée ?

Modifier le service dépendra de (02) deux critères :

Du point de vue de JFI Express :

- Si le colis n'est pas encore en transit ou s'est encore dans l'un de nos entrepôts en chine, dans ce cas précis Oui il est possible de modifier ou d'annuler le service en contactant l'un de nos numéros du service clients en chine
- Si le colis est déjà en transit ça peut être un peu plus compliqué dans la mesure où il faudra contacter le chef d'agence ou le service client de l'agence la plus proche de chez vous car ils sont mieux placés pour gérer la situation.

Du point de vue du fournisseur :

- Si le colis n'est pas encore dans l'une de nos entrepôts bien vouloir contacter votre fournisseur de la modification ou de l'annulation de votre commande ?

16. Quelle est la politique de confidentialité de JFI Express ?

17. Y a-t-il des remises pour les envois volumineux ?

Commenté [U1]: Voir ceci avec soit le boss soit monsieur Luciano





Oui, nous faisons des remises spécialement pour des colis volumineux ayant **minimum 100 kg en une cargaison**

18. Quels sont les pays desservis par JFI Express ?

JFI express est desservi dans 10 pays d'Afrique qui sont : **Cameroun, Gabon, Tchad, République centre Africain, Nigéria, Côte d'ivoire, Congo Brazzaville, République Démocratique du Congo, Guinée Equatoriale, Sénégal.**

19. Comment puis-je devenir partenaire de JFI Express ?

Pour être partenaire à JFI Express, bien vouloir vous rapprocher d'un responsable d'agence

20. Que faire si mon colis est endommagé à la livraison ? voir question 8 et 10

21. Puis-je annuler ma commande ? voir question 15

22. Comment fonctionne le service de groupage de JFI Express ?

Nous ne faisons pas de service de groupage

23. Y a-t-il des restrictions sur les articles que je peux expédier ?

L'importation dans certains pays d'Afrique est soumise à certaines restrictions et réglementations pour divers types de produits. Voici une liste des produits restreints, sensibles et fragiles :

Produits Restreints d'Importation

1. Armes et Munitions :

L'importation est strictement contrôlée et nécessite des autorisations spécifiques.

2. Produits Pharmaceutiques :

Soumis à des réglementations strictes, nécessitant des autorisations du ministère de la Santé.

3. Produits Alimentaires :

Certains aliments, notamment ceux pouvant présenter des risques sanitaires, sont réglementés et peuvent nécessiter des certifications sanitaires.

4. Produits Chimiques et Substances Dangereuses :





Nécessitent des autorisations et certifications spéciales pour assurer qu'ils ne représentent pas un danger pour la santé ou l'environnement.

5. Contrefaçons et Biens de Contrefaçon :

Strictement interdits.

6. Matériel Pornographique :

L'importation est interdite.

7. Produits Cultureux et Historiques :

- Réglementés pour protéger le patrimoine culturel.

Produits Sensibles

1. Médicaments et Produits Médicaux :

Nécessitent des autorisations et des contrôles stricts pour garantir leur sécurité et efficacité.

2. Produits Agroalimentaires :

Réglementés pour assurer la sécurité alimentaire et protéger la santé des consommateurs.

3. Technologies de l'Information et de la Communication (TIC) :

Certains équipements TIC peuvent être soumis à des régulations spécifiques.

4. Produits Environnementaux :

Les produits susceptibles d'avoir un impact environnemental significatif peuvent être soumis à des restrictions.

Produits Fragiles

1. Électronique :

Téléphones, ordinateurs, téléviseurs et autres appareils électroniques nécessitant un emballage spécial pour éviter les dommages.

2. Verrerie et Porcelaine :

Objets en verre et porcelaine qui sont très sensibles aux chocs.

3. Appareils Ménagers :

Réfrigérateurs, machines à laver, micro-ondes et autres nécessitent une manipulation et un emballage soigneux.

4. Œuvres d'Art :





Tableaux, sculptures et autres œuvres d'art nécessitent des précautions spéciales pour éviter les dommages.

5. Instruments de Précision :

Instruments scientifiques et médicaux nécessitent une manipulation et un transport soigneux.

Ces catégories de produits doivent être manipulées avec soin et souvent nécessitent des autorisations spéciales et des conditions de transport adaptées pour garantir leur sécurité et conformité aux réglementations en vigueur dans ces pays.

24. Quelles sont les mesures de sécurité prises par JFI Express ?

25. Puis-je assurer mes envois avec JFI Express ?

Oui vous pouvez

26. Où puis-je trouver les tarifs d'expédition de JFI Express ?

Vous pouvez trouver nos différents tarifs d'expédition sur nos différentes plateformes, en agence, auprès des différents contacts du service clients

27. Quelles sont les horaires d'ouverture des agences JFI Express ?

Nos heures d'ouvertures :

- **Lundi, Mardi, Mercredi, Vendredi : 08h – 17h**
- **Jeudi : 10h – 17h**
- **Samedi : 08h – 14h**

Mais selon des événements spécifiques ou bien d'un surnombre de colis, il peut nous arriver de travailler **les jours fériés et/ou les dimanches**

28. Puis-je faire livrer mon colis à une adresse différente de celle de facturation ? voir question 15

29. J'ai besoin d'une facture pour ma commande, comment puis-je l'obtenir ?

Du point de vue de JFI Express

Vous pouvez obtenir votre facture directement dans l'une de nos agences le plus proche de chez vous par le biais de la comptabilité de l'agence

Commenté [U2]: IL faut une réponse à ces questions

Douala, CAMEROUN ; Akwa, Rue de DR BEBEY EYIDI

9



+237 233 420 950



joecargojfi@gmail.com



www.jfiexpress.com

COMMUNICATION & MARKETING DIGITAL



Du point de vue du Fournisseur

Bien vouloir demander au fournisseur de vous en procurez une facture de vos articles

30. Y a-t-il des restrictions sur la taille ou le poids des colis expédiés par JFI Express ?

Poids maximum : non nous n'avons pas de restriction

Dimensions : la longueur maximale est d'environ 2 mètres, à plus de 2 mètres il y a des frais supplémentaires qui pourront être appliquer.

31. Quelle est la différence entre l'expédition standard et l'expédition express ?

Expédition Standard : Idéale pour les colis non urgents, avec des coûts plus bas mais des délais de livraison plus longs (7 à 15 jours).

Expédition Express : Parfaite pour les envois urgents ou de grande valeur, avec des délais de livraison rapides mais des coûts plus élevés (2 à 5 jours).

NB : une expédition express peut faire face à certains problèmes indépendants de l'entreprise

Disponibilité Géographique : Le service express peut ne pas être disponible dans toutes les régions, surtout dans les zones rurales ou éloignées.

Risques de Dépendance : Les expéditeurs peuvent devenir dépendants du service express pour tous leurs envois, augmentant les coûts opérationnels à long terme.

Problèmes Douaniers Complexes : Même avec un service express, les colis peuvent être retenus par la douane, et les frais de dédouanement peuvent être élevés.

Le timing de départ : certains départs sont souvent reportés à des heures voir à des jours ce qui fait en sorte les jours d'envois sont réduis.

32. Puis-je planifier une collecte de colis à domicile ?

Oui, dans la mesure où la commande est immense et intense

33. J'ai besoin d'envoyer un colis urgent, quelle est la meilleure option ? voir question 31





34. Comment puis-je obtenir une estimation des frais d'expédition pour mon colis ?

Vous pouvez obtenir une estimation des frais d'expédition de votre colis en fonction soit du Kg de votre colis, soit du CBM de votre colis

35. Y a-t-il des options d'emballage disponibles chez JFI Express ? Voir question 14

Oui, il existe des emballages appropriés en fonction du poids et la taille du colis.

36. Quels sont les avantages de l'inscription à la newsletter de JFI Express ?

Commenté [U3]: Comprends pas la question

37. Puis-je demander une livraison le week-end ?

Oui, vous pouvez demander une livraison le week-end, mais ces livraisons doivent être effectuées pendant les heures de travail c'est-à-dire de 8h à 14h.

38. Y a-t-il des services de suivi spécialisés pour les envois sensibles ?

Oui dans la mesure si vous mentionnez sur votre colis que le colis est un colis sensible mais dans le cas contraire nous ne le faisons pas

39. Quelles sont les politiques en matière de sécurité des données de JFI Express ?

Commenté [U4]: Bien formulé la question

40. J'ai oublié mon numéro de suivi, comment puis-je le récupérer ?

Pour récupérer votre numéro de suivi :

Au niveau de JFI Express :

- Contacter un de nos numéros de services clients de la chine

Au niveau du fournisseur :

Contactez votre fournisseur et faites-lui part de votre problème

41. Puis-je organiser une expédition en vrac avec JFI Express ?

Oui mais il est préférable de la faire par le Service Maritime, car le service est moins coûteux malgré la durée d'attente





42. Comment puis-je modifier les détails de ma commande après l'avoir passée ? Voir question 15

43. Y a-t-il des options d'expédition respectueuses de l'environnement disponibles ?

Commenté [U5]: Mieux reformuler la question

44. Quels sont les délais de réponse du service client de JFI Express ?

Les délais de réponses du service client dépendent des horaires et des jours d'ouvertures

45. Quelle est la politique de JFI Express concernant les retards de livraison ? Voir question 8

46. Quelles sont les options de livraison disponibles avec JFI Express ?

Les options dépendront de la cargaison, de la distance mais aussi de la durée

47. Puis-je expédier des colis à l'international avec JFI Express ?

Non, nous n'expédions pas colis vers d'autre pays. Nous importons depuis la Chine, la Turquie et Dubaï

Oui, dans le cas où vous expédier du Cameroun vers les 08 autres pays d'Afrique où nous nous trouvons à l'exception du Nigéria mais le cas contraire c'est d'autre pays d'Afrique vers le Cameroun ou vers d'autres pays d'Afrique n'est pas possible

48. Quelle est la politique de JFI Express en matière de colis perdus ? Voir question 8

49. Comment puis-je annuler une commande en cours de traitement ? Voir question 15

50. Puis-je demander une livraison à une date spécifique ? Voir question 11

- Non dans le cas où le colis est encore en chine
- Oui dans le cas où vous voulez vous faire livrer directement le colis chez par notre service de livraison

51. Y a-t-il des frais supplémentaires pour les envois en zones rurales ?

Oui mais ça dépendra de la destination d'envois du colis, du poids du colis, de la taille du colis, le type et la nature du colis et de clients





52. **Puis-je obtenir un remboursement si mon colis est endommagé pendant le transport ? voir question 8**
53. **Quelles sont les options de suivi disponibles pour les envois internationaux ? voir question 47**
54. **Y a-t-il des options d'emballage écologiques proposées par JFI Express ? voir question 34**
55. **Quels sont les délais de réponse du service client en cas de réclamation ? voir question 35**
56. **Comment puis-je obtenir une preuve de livraison pour mon colis ? Voir question 3**
57. **Y a-t-il des restrictions sur les articles interdits d'expédition par JFI Express ? voir question 23**
58. **Comment puis-je modifier l'adresse de livraison d'une commande en cours ? voir question 15**
59. **Puis-je programmer une collecte de colis à une heure précise ? Voir question 32**
60. **Quelles sont les méthodes de calcul des frais d'expédition chez JFI Express ?**

Les colis expédiés par voie aérienne

Ils sont classifiés en deux catégories :

Les colis ordinaire - Le kilogramme coûte 7000frs et le délai est de 7 à 15 jours ouvrables

Les colis sensibles - Le kilogramme coûte 9000frs et le délai est de 10 à 21 jours ouvrables

Pour un téléphone le coup de l'import c'est 10000frs minimum selon la valeur et 20,000frs pour un laptop (par avion) minimum selon la valeur

NB : De 0.1 à 0.5 kg pour les colis ordinaires vous seriez facturé 3500frs et pour les colis sensibles de 0.1 à 0.5kg vous êtes facturé 4500frs

Ces prix peuvent varier selon conjecture et les évènements marquant de la zone de livraison, mais peuvent aussi varier en fonction des dimensions.





Les colis expédiés par voie maritime :

Le mètre cube (cbm) coûte 350,000frs

Si votre CBM est inférieur à 1 vous multipliez ce CBM par le coût du CBM

Exple : 0,1 CBM * 350000 = 35000f

NB : Ces prix peuvent varier en fonction du tonnage

61. Y a-t-il des services spéciaux disponibles pour les envois urgents ?

Oui mais contacter notre agence en Chine et confirmé cela avec **Hervé chine** ou avec le chef d'agence de l'agence la plus proche de chez vous

Commenté [U6]: Mettre le numéro de Hervé au cas où, j'oublie ou que Audrey a aussi oublié de me donner

62. Quelle est la politique de JFI Express concernant la protection des données personnelles ?

Collecte des Données :

Nous collectons uniquement les informations nécessaires pour vous fournir nos services, notamment vos coordonnées, les détails de votre envoi et les informations de paiement.

Utilisation des Données :

Les données collectées sont utilisées pour traiter vos commandes, effectuer des livraisons et améliorer nos services. Elles peuvent également être utilisées pour vous envoyer des notifications sur le suivi de vos colis et des mises à jour sur nos services.

Partage des Données :

Nous ne partageons vos données personnelles avec des tiers que lorsque cela est nécessaire pour le traitement de vos commandes (par exemple, avec des partenaires logistiques). Nous nous assurons que ces tiers respectent également des normes strictes de confidentialité et de sécurité.

Sécurité des Données :

Nous mettons en place des mesures de sécurité techniques et organisationnelles pour protéger vos données contre tout accès non autorisé, toute altération, divulgation ou destruction.

Accès et Contrôle :

Vous avez le droit d'accéder à vos données personnelles, de les rectifier, de les supprimer ou de vous opposer à leur traitement. Vous pouvez exercer ces droits en nous contactant directement.





Conservation des Données :

Nous conservons vos données personnelles uniquement pendant la durée nécessaire pour atteindre les objectifs pour lesquels elles ont été collectées, ou pour se conformer aux exigences légales.

Consentement :

En utilisant nos services, vous consentez à la collecte et à l'utilisation de vos données personnelles conformément à cette politique.

Modifications de la Politique :

Nous nous réservons le droit de modifier cette politique de protection des données à tout moment. Les modifications seront publiées sur notre site web et, si nécessaire, vous en serez informé.

63. Comment puis-je contacter le service client en dehors des heures d'ouverture ? Voir question 44

64. Puis-je expédier des colis en vrac à des destinations multiples avec JFI Express ? voir question 2

65. Quels sont les délais de traitement des remboursements chez JFI Express ?

Première étape : Rendez-vous à l'agence la plus proche de votre région pour expliquer le problème.

Deuxième étape : Rencontrez un responsable de JFI Express ou le Chef d'agence pour discuter de la situation.

Troisième étape : JFI Express prendra en charge 25% des pertes et peut-être plus dans le cas où JFI Express est celui qui occasionne la destruction ou le dommage du colis.

66. Quels sont les cas de remboursements ?

Il ne peut y avoir remboursement que si JFI Express constate que le colis s'est égaré après une longue fouille ou recherche, en cas de colis endommagé chez nous

67. Y a-t-il des services d'emballage spécialisés disponibles pour les objets fragiles ? voir question 14 et 34

68. Comment puis-je suivre l'évolution de ma réclamation en cours ? voir question 6





69. Puis-je planifier une livraison à une adresse résidentielle ?

Oui, il est possible de planifier une livraison à une adresse résidentielle, pour cela bien vouloir se rendre dans une de nos agences proches de votre localisation où vous remplirez un formulaire de localisation et cela entrainera des couts supplémentaires

70. Quelle est la politique de JFI Express concernant les colis non réclamés et non retirés ?

Dans ce cas spécifique,

Nous envoyons des messages, Nous appelons les clients à chaque inventaire mensuel, ou nous faisons des communiquer via nos différentes plateformes sur les réseaux sociaux (Facebook, Instagram, Tik Tok, WhatsApp...)

71. Comment puis-je modifier les détails de mon compte client chez JFI Express ?

Pour modifier les détails de votre compte chez nous, veiller vous rapprocher d'une de nos agences la plus proche de chez vous et posez votre problème

72. Y a-t-il des options de livraison express disponibles pour les colis volumineux ?

En envois express, le volume maximum est de 32 kg pour les colis sensibles et pour les colis ordinaires on accepte pas de colis volumineux

73. Quels sont les avantages d'adhérer au programme de fidélité de JFI Express ?

Vous serez parmi les premiers à bénéficier des lots que nous offrons chaque fin d'année Vous serez les premiers à être informer d'une promotion, d'une réduction...

74. Puis-je demander une assurance supplémentaire pour mon colis ?

Non **voir question**

75. Quelle est la politique de JFI Express concernant les colis encombrants ? voir question 36 ou 40

Les colis encombrants subits un traitement particulier

76. Quels sont les avantages de l'inscription à un compte client chez JFI Express ?

Nous ne disposons pas encore de compte client





77. Puis-je modifier l'adresse de livraison d'une commande déjà expédiée ? voir question 15

78. Comment puis-je obtenir une preuve de livraison signée pour mon colis ? voir question 6

79. Y a-t-il des frais supplémentaires pour les envois en zone urbaine ?

Oui, voir avec le chef d'agence ou le service client de l'agence la plus proche de votre zone

80. Quelle est la politique de JFI Express concernant les colis endommagés pendant le transit ? voir question 8

81. Puis-je demander un emballage cadeau pour ma commande ?

Voir avec votre fournisseur pour ce service

82. Comment puis-je savoir si² & mon colis est bloqué en douane ?

Vous allez dans l'agence la plus proche de chez vous et vous poser la question sur l'avancer de votre colis ou vous contacter l'un de nos numéros service client

83. Y a-t-il des restrictions sur les articles inflammables ou dangereux ? voir question 5

84. Quelle est la durée de conservation des colis non réclamés chez JFI Express ? question 5

85. Comment puis-je obtenir une étiquette de retour pour un article défectueux ?

86. Puis-je demander une livraison le jour même avec JFI Express ? Voir question 32

87. Quelles sont les options de facturation disponibles pour les clients professionnels ?

Il n'en existe pas mais vous pouvez vous rapprocher d'un responsable ou du chef d'agence de votre zone de localisation

Commenté [U7]: Ici, Papa René est mieux placé pour avoir la réponse





88. Y a-t-il des services spéciaux disponibles pour les envois de valeur ?

Malheureusement, NON

89. Quelle est la politique de JFI Express concernant les retards de livraison causés par des circonstances imprévues ? Voir question 11

90. Comment puis-je obtenir une estimation des frais de douane pour un envoi international ?

Nous ne faisons pas d'envois à l'international

91. Puis-je demander une livraison discrète ou anonyme ?

Non, mais tous les produits sont anonyme car nous ne fouillons pas les colis pour plus de confidentialité

92. Quelles sont les options de stockage disponibles pour les colis en attente de livraison ?

Commenté [U8]: Voir avec Papa Rene

93. Y a-t-il des restrictions sur la taille des colis expédiés par JFI Express ? voir question 30

94. Comment puis-je bénéficier de tarifs réduits pour les envois fréquents ? voir question 17

95. Puis-je obtenir une assistance pour remplir les formulaires douaniers ?

Non, car nous Dédouanons directement et vous venez récupérer vos colis dans l'agence la plus proche de votre zone de localisation

96. Quelles sont les options d'expédition disponibles pour les articles surdimensionnés ?

Au niveau du Service Air Cargo, ce n'est pas encore disponible

Au niveau du Sea bien vouloir contacter le service clients pour avoir plus ample d'explications

Douala, CAMEROUN ; Akwa, Rue de DR BEBEY EYIDI

18



+237 233 420 950



joecargojfi@gmail.com



www.jfiexpress.com

COMMUNICATION & MARKETING DIGITAL



97. Y a-t-il des frais supplémentaires pour les livraisons en zone rurale ? voir question 49

98. Quelle est la politique de JFI Express concernant les colis perdus pendant le transit international ? voir question 46

99. Comment puis-je signaler un problème avec un colis livré ?

Contactez le service client ou se rapprocher de l'agence la plus proche de votre zone de localisation

100. Puis-je demander une livraison à une adresse de boîte postale ?

Commenté [U9]: Revenir dessus plu tard

101. Quelle est la politique de JFI Express concernant les colis endommagés par le mauvais traitement du transporteur ?

Il n'existe pas de politique mais vous pouvez vous rapprocher du chef d'agence et lui poser le problème pour avoir une solution

102. Comment puis-je obtenir une facture détaillée pour ma commande ?

Du point de vue du fournisseur : voir votre fournisseur pour qu'il vous envoie la facture de votre colis ayant des éléments tel que le nom du produit les quantités, les prix unitaires, les montants etc.

103. Y a-t-il des restrictions sur les matériaux d'emballage utilisés pour les colis ?

Non, mais pour plus de sécurité bien vouloir voir cela avec votre fournisseur

104. Quelles sont les garanties offertes par JFI Express concernant la sécurité de mes colis pendant le transport ?

Nous ne pouvons pas donner une garantie concernant vos colis quand il est déjà en transit

