



Description du Service Bourse de Fret

La bourse de fret Agora Logistics est un intermédiaire entre expéditeurs et transporteurs destiné à leur permettre d'échanger, à travers le site www.agofret.com les opportunités d'affaires dans le domaine du transport de marchandises.

Agora Logistics est une plateforme web offrant des services de portail collaboratif entre les membres adhérents, crée et publié par la société TELEDYNE SARL, Société de droit Marocain, ayant son siège social à Casablanca, 2 Rue Abdelwahab Azzaqqaq 20310. Inscrite au registre des sociétés auprès du tribunal de commerce de Casablanca sous le numéro 79285.

Agora Logistics ne prend aucune responsabilité, de quelque nature que ce soit, dans l'opération de transport proprement dite.

L'expéditeur publie une annonce "**Demande de Fret**". Le transporteur propose son offre directement.

L'expéditeur et le transporteur peuvent échanger des messages In Mail pour s'entendre sur le détail des prestations.

Tous les messages échangés et les offres effectuées sont publiés et sont accessibles à tout utilisateur connecté au site.

L'expéditeur sélectionne librement le transporteur qui lui paraît répondre au mieux à ses attentes, tenant compte de son score, du Prix, des conditions proposées et des appréciations publiées sur le site par d'autres clients.

L'expéditeur accepte l'une des offres. Il paye à travers le site une arrhes (avance, ou acompte) pour réserver la prestation. L'avance correspond à un maximum de 15% du montant de l'offre. Cette somme reste acquise à Agora Logistics et constitue la commission prélevée par la bourse de fret. Le complément du montant convenu avec le transporteur, devra être payé directement au transporteur.

Une fois l'opération de transport terminée, l'expéditeur est invité, à travers un questionnaire en ligne, à donner son appréciation sur le transporteur sélectionné. Cette appréciation est destinée à traduire le degré de satisfaction de l'expéditeur et permet de calculer le score du transporteur et favoriser ainsi les transporteurs les mieux appréciés par leurs clients.

En cas non accomplissement de l'opération de transport ou de litige, une réclamation peut être enregistrée sur le site. Cette réclamation fera l'objet d'une enquête par le service clients d'Agora Logistics.



Fonctionnement du service "Demande de Fret"

La demande de fret est l'opération par laquelle un expéditeur publie une annonce.

Cette publication permet à un expéditeur de renseigner:

- La catégorie des biens ou de la marchandise à transporter, ainsi qu'une description détaillée et éventuellement les dimensions, poids et volumes.
- Les dates et lieux d'enlèvement et de livraison, Les services optionnels exigés par l'opération (conditionnement, manutention, emballage, ... etc)
- Des informations sur les budgets maximum à ne pas dépasser,
- La durée de validité de l'annonce.

L'annonce ainsi rédigée est soumise à la modération du service client d'Agora Logistics. Ce dernier vérifie les points suivants:

- La sincérité de l'annonce,
- L'authenticité de l'utilisateur,
- L'absence d'informations personnelles pouvant permettre de reconnaître l'expéditeur (téléphone, mail, nom, adresse, ...);

La modération de l'annonce donne lieu à l'un des 2 résultats suivants:

- Annonce acceptée: elle est alors publiée,
- Annonce refusée: elle est alors supprimée.

Dans les 2 cas, un mail d'information est envoyé à l'utilisateur.

La modération s'effectue dans les jours et horaires normaux de travail. L'utilisateur est avisé par mail de l'enregistrement de son annonce ainsi que sa publication.

Fonctionnement du service "Offre de Fret"

L'offre de Fret est réservée aux membres adhérents exerçant la profession de transporteur ou commissionnaire de transport, et ayant souscrit un abonnement auprès de la bourse de fret Agora Logistics.

Ces derniers, quand ils sont concernés par une "**Demande de Fret**" reçoivent par mail la liste des nouvelles publications et annonces.



Les membres transporteurs ou commissionnaires de transport, accèdent au site pour examiner les demandes, puis soumettent librement une offre qui fera l'objet d'une publication immédiate et d'un message approprié à destination de l'expéditeur.

En cas de besoin, ils peuvent également poser des questions à l'expéditeur pour préciser des points particuliers.

Les échanges entre transporteur, commissionnaire et expéditeur sont modérés. Leurs publications ne sont permises qu'après validation par le service modération d'Agora Logistics.

Toutes les offres et les messages publiés sont accessibles en consultation à tous les utilisateurs du site. Ceci permet de visualiser en toute transparence les différentes offres ainsi que les échanges.

Le transporteur peut alors enchérir, modifier son offre ou l'annuler.

Une fois acceptée, les enchères ne sont plus possibles.

Fonctionnement de "Acceptation d'une Offre"

L'expéditeur reçoit un mail pour chaque offre ou message posté. Il est invité à répondre en ligne, décliner ou accepter l'offre.

Il est rappelé aux expéditeurs, avant de sélectionner un transporteur, de vérifier, non seulement le prix proposé, mais également la régularité des informations fournies, le score obtenu auprès des autres clients du site, la conformité de l'offre reçue eu égard des exigences attendues ainsi que le montant assurée de la marchandise transportée.

Pour sélectionner le transporteur de son choix, l'expéditeur dispose des différents éléments:

- Les offres chiffrées proposées par les différents transporteurs, ainsi que leurs messages,
- L'accès aux profils publics des prestataires permettant d'apprécier la taille de l'entreprise, l'expérience et la flotte de véhicules,
- L'accès au score obtenu par les prestataires avec affichage des offres proposées, acceptées, annulées et litigieuses, ainsi que les appréciations et notations obtenues auprès des clients ayant eu recours à leurs services;

L'acceptation d'une offre est conditionnée par le paiement en ligne d'une avance de réservation de transport. Cette avance représente 15% maximum du montant proposé. Une "**Convention de Réservation de Transport**" est alors éditée et transmise aux 2 parties. La convention reprend les éléments de la transaction:

- Les coordonnées du transporteur et de l'expéditeur,



- La Nature de la marchandise, son poids, son volume ainsi que la description donnée par le chargeur.
- Les lieux et dates d'enlèvement et de livraison.
- Les services complémentaires convenus.
- Le Prix Total TTC de la prestation, l'avance versée et le montant restant du.

La convention de réservation de transport engage les deux parties l'un envers l'autre. A cet effet, le transporteur s'engage à effectuer la prestation proposée par lui. Une fois la convention de réservation éditée, Expéditeur et Transporteur peuvent communiquer directement, en dehors de la bourse de fret pour compléter et convenir des autres aspects de la prestation.

Fonctionnement de "Annulation d'une Réservation"

L'annulation de la "**Convention de Réservation de Transport**" peut se faire:

- à l'incitative de l'expéditeur,
- à l'initiative du transporteur.

L'annulation par l'expéditeur n'est pas autorisée, sauf cas de force majeure. Dans ce cas, une demande de remboursement dûment justifiée est transmise au service client, qui décidera de la pertinence de la demande d'annulation.

Le remboursement de l'acompte est soumis à la retenue de frais d'annulation.

L'annulation d'une réservation de transport par le transporteur n'est acceptable qu'en cas de force majeure. Le transporteur s'engage à aviser le service réservation de la bourse de fret dans les plus brefs délais. De même, le transporteur s'engage à en informer l'expéditeur pour convenir ensemble des conditions d'annulation.

Fonctionnement du système de Notation

Les expéditeurs ayant confié une mission de transport à un transporteur ou commissionnaire, sont invités, à la date de la prestation, à s'exprimer sur le déroulement de la prestation, et fournir ainsi une notation de la qualité de service de leur prestataire.

Ce système de notation est facultatif. Cependant, il est extrêmement important pour le fonctionnement de la bourse de fret. Il vise à calculer le score d'un transporteur ou commissionnaire, et donner ainsi une indication objective et concrète sur le degré de satisfaction qu'accordent les expéditeurs au transporteur.

Le questionnaire en ligne permet de noter facilement le transporteur sur 5 thèmes principaux:



- Ponctualité,
- Courtoisie,
- Professionnalisme,
- Rigueur,
- Respect des engagements.

Ces thèmes sont notés sur une échelle de 0 à 5:

- **0** correspond à "**Pas du tout satisfait**",
- **5** correspond à "**Très satisfait**".

L'expéditeur peut également apporter librement son commentaire.

Les commentaires des expéditeurs sont sauvegardés et rendus accessibles aux autres utilisateurs du site.

Les commentaires sont publiés sous la responsabilité de leurs auteurs. Ils font l'objet de modération avant publication. Ils ne doivent comporter aucun propos injurieux ou calomnieux.