

=====

WOMA - CONDITIONS GÉNÉRALES D'UTILISATION
WEEGO ENERGY & MOBILITY SENEGAL SA (WEMS SA)
Plateforme Officielle - Dakar, Sénégal

=====

CONDITIONS GÉNÉRALES D'UTILISATION

Plateforme WOMA

Préambule

Les présentes Conditions Générales d'Utilisation (ci-après les « CGU ») régissent l'accès et l'utilisation de la plateforme numérique multi-services WOMA (ci-après la « Plateforme »).

En cochant la case d'acceptation lors de son inscription ou au premier lancement de l'application, l'utilisateur reconnaît avoir pris connaissance des présentes CGU et les accepter sans réserve. Cette acceptation par clic électronique constitue une preuve de l'engagement contractuel, conformément à la législation sénégalaise sur les transactions électroniques.

TITRE I – SOCLE COMMUN

Article 1 – Mentions légales

La plateforme WOMA est éditée par la société WEEGO ENERGY & MOBILITY SENEGAL SA (WEMS SA), Société Anonyme au capital de 10 000 000 FCFA, dont le siège social est situé au 4 Rue Malenfant X Abdou Karim Bourgi à Dakar (Sénégal), immatriculée au Registre du Commerce et du Crédit Mobilier sous le numéro SN-DKR-2025-B-46200 et au fichier des contribuables sous le NINEA 012631124 2A3.

La plateforme WOMA n'a pas d'existence juridique propre. L'ensemble des relations contractuelles décrites aux présentes sont conclues au nom et pour le compte de WEMS SA.

Article 2 – Nature et rôle de la plateforme

L'utilisateur reconnaît expressément que WOMA est une plateforme d'intermédiation technologique agissant en qualité de centrale de réservation.

WOMA n'effectue pas elle-même les prestations de transport public particulier de personnes.

WOMA n'effectue pas elle-même la préparation de repas ni le commerce de marchandises.

WOMA n'est pas un transporteur routier de marchandises.

Le rôle de WOMA se limite à la mise en relation, via son infrastructure logicielle, des clients finaux avec des prestataires indépendants (chauffeurs, livreurs) ou avec des partenaires commerciaux (restaurants, marchands).

Article 3 – Conditions d'accès et sécurité du compte

3.1 Capacité juridique

L'utilisation de la plateforme en qualité de client est réservée aux personnes physiques majeures (18 ans révolus au Sénégal) disposant de la pleine capacité juridique, ainsi qu'aux personnes morales régulièrement constituées.

La création d'un compte par un mineur, ou pour le compte d'un mineur, est formellement interdite. Les mineurs ne sont pas autorisés à commander des courses ou des livraisons, sauf s'ils sont expressément accompagnés d'un utilisateur majeur titulaire du compte.

3.2 Responsabilité des représentants légaux

WEMS SA ne dispose pas de moyens techniques de vérification de l'âge civil lors de l'authentification par SMS. La responsabilité de WEMS SA ne saurait être engagée en cas d'utilisation frauduleuse de l'application par un mineur. Les parents ou tuteurs légaux sont seuls responsables de la garde des moyens de paiement et de l'usage fait de la plateforme par les enfants placés sous leur autorité.

3.3 Authentification

L'inscription et l'accès au compte s'effectuent via le numéro de téléphone mobile de l'utilisateur. À chaque connexion, un code à usage unique (OTP) est envoyé par SMS. L'utilisateur est seul responsable de la garde de sa carte SIM et des codes d'accès reçus. Toute opération effectuée depuis un OTP est réputée émaner de lui.

Article 4 – Protection des données à caractère personnel

WEMS SA traite les données personnelles des utilisateurs conformément à la loi n° 2008-12 du 25 janvier 2008.

4.1 Formalités préalables

Les traitements liés à la plateforme font l'objet d'une Déclaration Normale auprès de la Commission de Protection des Données Personnelles (CDP). La géolocalisation en temps réel des prestataires et la vérification d'identité biométrique à l'onboarding font l'objet d'autorisations spécifiques auprès de la CDP.

4.2 Hébergement

Les données sont hébergées sur l'infrastructure cloud de Sonatel SA, physiquement située à Diamniado. Aucune donnée utilisateur n'est stockée hors de l'espace UEMOA au titre de l'hébergement.

4.3 Droits des utilisateurs

Chaque utilisateur dispose d'un droit d'accès, de rectification, d'effacement et d'opposition sur ses données à caractère personnel. Les modalités détaillées d'exercice de ces droits figurent dans la Politique de Confidentialité de la plateforme, accessible depuis le menu Paramètres.

TITRE II – CONDITIONS SPÉCIFIQUES AUX CLIENTS

Article 5 – Service VTC (transport de personnes)

5.1 Formation du contrat

WEMS SA agit comme centrale de réservation. Le contrat de transport de personnes se forme directement et exclusivement entre le client passager et le chauffeur prestataire au moment du matching applicatif.

5.2 Tarification

Le prix affiché lors de la commande constitue une estimation tarifaire. Le prix final, calculé à la clôture de la course selon le barème du service (temps réel passé et distance réelle parcourue), fait foi entre les parties.

5.3 Paiement

Le paiement s'effectue au choix du client, soit par mobile money (Orange Money, Wave, Free Money), soit par carte bancaire via l'agrégateur agréé par la BCEAO, soit en espèces directement auprès du chauffeur à la fin de la course.

Article 6 – Service Eats (livraison de repas)

6.1 Responsabilité produit

Les restaurants partenaires sont seuls responsables de la qualité, de la fraîcheur, de la conformité de la préparation et des informations sur les allergènes de leurs repas. WEMS SA décline toute responsabilité quant au produit alimentaire lui-même.

6.2 Absence de droit de rétractation

Conformément aux dispositions applicables du droit de la consommation sénégalais, s'agissant de la fourniture de biens confectionnés selon les spécifications du consommateur et susceptibles de se détériorer ou de se périmer rapidement, aucun droit de rétractation ou d'annulation sans frais n'est possible dès lors que le restaurant partenaire a validé la commande et débuté la préparation. En cas d'annulation tardive par le client, la commande est facturée intégralement.

Article 7 – Service Colis (livraison de marchandises)

7.1 Obligations de l'expéditeur

Le client expéditeur s'engage à décrire fidèlement le contenu du colis. Il est strictement interdit de confier à la plateforme des colis contenant des matières dangereuses, explosives ou inflammables, des stupéfiants, des armes à feu, des débris en espèces, ou tout produit contraire aux lois en vigueur au Sénégal.

7.2 Limitation de responsabilité

La responsabilité de WEMS SA et du livreur en cas de perte, vol ou avarie du colis est limitée à un plafond forfaitaire dont le montant est indiqué sur l'application au moment de la commande, sauf si le client a souscrit à l'option « Valeur Déclarée » et payé les frais d'assurance afférents.

7.3 Livraison sécurisée

Le transfert de garde et la bonne réception du colis s'opèrent obligatoirement par la signature du destinataire sur l'application du livreur ou par la transmission d'un code de validation sécurisé fourni à l'expéditeur.

Article 8 – Mécanisme de tarification dynamique

8.1 Information préalable sur les prix

Conformément aux principes du droit de la consommation, les tarifs des prestations sont calculés de manière transparente et affichés à l'utilisateur sur l'application avant toute validation de commande.

8.2 Majoration algorithmique

L'utilisateur est expressément informé que la plateforme WOMA utilise un algorithme de tarification dynamique fondé sur l'offre et la demande en temps réel. Les tarifs de base peuvent faire l'objet d'une majoration automatique dans les cas suivants.

Forte affluence, heures de pointe de circulation ou événements exceptionnels.

Intempéries entraînant des difficultés de circulation.

Pénurie temporaire de prestataires disponibles dans la zone géographique concernée.

8.3 Validation et voie de recours

Le prix final proposé, incluant la majoration dynamique, est affiché à l'utilisateur avant validation. En cliquant sur le bouton de commande, l'utilisateur accepte le tarif proposé. En cas d'erreur manifeste imputable à l'application, l'utilisateur peut saisir le service support de WEMS SA dans un délai raisonnable pour demander la révision du prix facturé.

Article 9 – Modification des CGU

9.1 Droit de modification

WEMS SA se réserve le droit de modifier unilatéralement et à tout moment les présentes CGU, notamment pour tenir compte des évolutions techniques de la plateforme, de l'ouverture de nouveaux services ou des évolutions législatives et réglementaires applicables au Sénégal.

9.2 Notification et préavis

Toute modification des CGU est notifiée à l'utilisateur par une alerte dans l'application ou par courrier électronique, au moins quinze (15) jours avant son entrée en vigueur.

9.3 Acceptation ou refus

L'utilisation continue de la plateforme WOMA au-delà de ce délai de préavis vaut acceptation tacite et sans réserve des nouvelles CGU. À défaut, l'utilisateur peut demander la suppression de son compte et cesser d'utiliser les services.

Article 10 – Suspension et résiliation par WEMS SA

10.1 Résiliation pour convenance

L'utilisateur et WEMS SA peuvent résilier le contrat liant les parties à tout moment, sans motif, en procédant à la clôture du compte via l'application, sous réserve d'un préavis technique de sept (7) jours.

10.2 Résiliation de plein droit pour faute

WEMS SA se réserve le droit de suspendre temporairement ou de résilier définitivement, de plein droit, immédiatement et sans préavis, le compte de tout utilisateur en cas de manquement grave ou répété aux obligations contractuelles, notamment dans les cas suivants.

Fraude avérée au paiement ou contournement des systèmes de mobile money.

Utilisation d'un faux profil, usurpation d'identité ou falsification de documents.

Comportement agressif, violent, injurieux ou harcèlement envers un chauffeur, un livreur, un commerçant ou un opérateur du service support.

Utilisation du service Colis pour le transport de marchandises illicites, dangereuses ou prohibées par la loi sénégalaise.

En cas de résiliation pour faute, l'utilisateur est informé que WEMS SA effacera les données d'accès associées dans un délai de trente (30) jours, hors obligations légales de conservation.

Article 11 – Force majeure et continuité de service

11.1 Continuité de service

WEMS SA s'engage à mettre en œuvre ses meilleurs efforts pour assurer la disponibilité continue de la plateforme WOMA. Sa responsabilité ne saurait toutefois être engagée en cas d'interruption temporaire pour maintenance technique.

11.2 Force majeure

Conformément aux dispositions du Code des Obligations Civiles et Commerciales du Sénégal, la responsabilité de WEMS SA ne pourra être recherchée si l'inexécution ou le retard dans l'exécution de ses obligations découle d'un cas de force majeure. Sont notamment considérés comme cas de force majeure entre les parties les événements suivants.

Coupures, pannes ou restrictions de l'accès aux réseaux internet mobiles ou de télécommunications ordonnées par les autorités ou imputables aux opérateurs de réseaux.

Émeutes, mouvements populaires, actes de terrorisme, guerres ou grèves nationale
s paralysant les transports.

Catastrophes climatiques, inondations majeures ou décrets de l'autorité publique
restreignant la libre circulation des personnes et des biens.

TITRE III – RÈGLEMENT DES LITIGES ET JURIDICTION

Article 12 – Droit applicable et expansion régionale

Les présentes CGU sont régies et interprétées conformément au droit sénégalais.

En cas d'extension des services vers d'autres pays, des conditions spécifiques t
erritoriales seront édictées sans altérer le socle commun applicable au Sénégal.

Article 13 – Règlement amiable et juridiction compétente

En cas de litige, réclamation ou contestation, l'utilisateur s'engage à saisir e
n priorité le service support de WEMS SA via l'application ou à l'adresse électro
nique dédiée, aux fins de recherche d'une solution amiable.

À défaut de résolution amiable dans un délai de trente (30) jours à compter de l
a réclamation écrite, tout litige découlant des présentes CGU ou lié à l'utilisa
tion des services de la plateforme sera soumis à la compétence exclusive des jur
idictions sénégalaises.