

# Conditions Générales pour les Utilisateurs de l'Application Bokk Dem SARL

*Dernière mise à jour : 27 Novembre 2025*

## 1. Acceptation des Conditions

En accédant ou en utilisant l'application mobile Bokk Dem SARL (« Application »), vous (« Utilisateur » ou « Passager ») acceptez d'être lié par ces Conditions Générales (« Conditions »). Si vous n'acceptez pas ces Conditions, il vous est expressément interdit d'utiliser l'Application. Ces Conditions sont régies par les lois de la République du Sénégal. L'utilisation continue de l'Application constitue une acceptation de ces Conditions et de leurs éventuelles mises à jour. Bokk Dem ne fournit pas de services de transport et agit uniquement comme intermédiaire

## 2. Description du Service

### 2.1 Aperçu de la Plateforme

Bokk Dem SARL (« Bokk Dem ») exploite une plateforme numérique qui met en relation des Passagers recherchant des services de transport avec des conducteurs VTC indépendants (« Conducteurs ») qui fournissent ces services en utilisant leurs propres motos. Bokk Dem ne fournit pas de services de transport, mais facilite les connexions entre Passagers et Conducteurs via l'Application.

### 2.2 Exigences de Réservation

Tous les trajets doivent être réservés exclusivement via l'Application. Le racolage dans la rue ou les arrangements directs avec les Conducteurs en dehors de l'Application ne sont pas autorisés.

### 2.3 Limites du Service

Bokk Dem ne garantit pas la disponibilité des Conducteurs à tout moment ou dans tous les lieux. La disponibilité du service peut varier en fonction de la demande, de la localisation et de la discrétion des Conducteurs.

## 3. Éligibilité des Utilisateurs

Pour utiliser l'Application, vous devez :

- Être âgé d'au moins 18 ans.
- Avoir la capacité juridique de conclure un accord contraignant selon la loi sénégalaise.
- Fournir des informations précises, véridiques, à jour et complètes lors de l'inscription.

En utilisant l'Application, vous déclarez et garantissez que vous répondez à ces exigences d'éligibilité. Bokk Dem se réserve le droit de suspendre ou de résilier les comptes des Utilisateurs qui ne respectent pas ces critères.

## 4. Inscription au Compte

### 4.1 Création de Compte

Pour accéder aux services de l'Application, vous devez créer un compte en fournissant des informations précises et complètes, notamment :

- Nom complet

- Adresse e-mail valide
- Numéro de téléphone valide
- Toute autre information requise par l'Application

## **4.2 Sécurité du Compte**

Vous êtes responsable de :

- Maintenir la confidentialité de vos identifiants de compte (par exemple, nom d'utilisateur et mot de passe).
- Toutes les activités effectuées sous votre compte, qu'elles soient autorisées ou non.
- Informer immédiatement Bokk Dem de toute utilisation non autorisée de votre compte ou de toute violation de sécurité via 71 003 33 33 ou [contact@bokkdem.sn](mailto:contact@bokkdem.sn).

Bokk Dem n'est pas responsable des pertes ou dommages résultant de votre incapacité à sécuriser votre compte.

## **4.3 Exactitude du Compte**

Vous vous engagez à maintenir l'exactitude des informations de votre compte et à les mettre à jour sans délai si nécessaire. Bokk Dem peut vérifier vos informations et suspendre ou résilier votre compte en cas d'inexactitudes détectées.

## **5. Utilisation du Service**

### **5.1 Demande de Trajet**

Pour demander un trajet :

- Saisissez vos lieux de prise en charge et de dépose dans l'Application.
- L'Application vous mettra en relation avec un Conducteur disponible en fonction de la proximité et de la disponibilité.
- Vous recevrez une notification avec les détails du Conducteur (par exemple, nom, informations sur le véhicule) lors de la confirmation du trajet.

### **5.2 Acceptation par le Conducteur**

Les Conducteurs ont toute latitude pour accepter ou refuser les demandes de trajet. Si un Conducteur accepte votre demande, vous serez notifié, et le trajet sera confirmé. En cas de refus, l'Application tentera de vous mettre en relation avec un autre Conducteur.

### **5.3 Fin du Trajet**

À la fin du trajet :

- Le tarif, calculé en fonction de la distance, de la durée et de la demande, sera automatiquement débité de votre moyen de paiement enregistré.
- Vous pouvez fournir des commentaires ou des évaluations sur le Conducteur via l'Application pour maintenir la qualité du service.

## **5.4 Responsabilités en Matière de Sécurité**

Vous acceptez de :

- Porter un casque de sécurité fourni par le Conducteur, comme requis par la loi sénégalaise.
- Vous asseoir derrière le Conducteur sur un siège équipé de repose-pieds, la position à califourchon ou à l'avant du Conducteur étant interdite.
- Respecter toutes les instructions du Conducteur relatives à la sécurité et aux réglementations locales.

## **6. Paiements**

### **6.1 Calcul des Tarifs**

Les tarifs sont déterminés par l'algorithme de tarification de Bokk Dem, basé sur :

- La distance du trajet
- La durée du trajet
- La demande au moment de la réservation

Les tarifs sont affichés dans l'Application avant la confirmation du trajet et incluent toutes les taxes et frais applicables conformément à la loi sénégalaise.

### **6.2 Moyens de Paiement**

Vous devez fournir un moyen de paiement valide, tel que :

- Carte de crédit ou de débit
- Argent mobile (par exemple, Orange Money, Wave)

En fournissant un moyen de paiement, vous autorisez Bokk Dem à débiter les tarifs, les frais d'annulation et tout autre frais applicable à votre compte.

### **6.3 Conformité Fiscale**

Bokk Dem respecte les obligations fiscales conformément aux lois sénégalaises applicables. Ces obligations sont intégrées dans la structure tarifaire et ne nécessitent pas de paiement supplémentaire de la part des Utilisateurs au-delà du tarif affiché.

### **6.4 Litiges de Paiement**

Si vous estimez qu'un tarif a été facturé incorrectement, contactez Bokk Dem dans les 7 jours via 71 003 33 33 ou [contact@bokkdem.sn](mailto:contact@bokkdem.sn) pour une résolution. Bokk Dem enquêtera et répondra rapidement.

## **7. Annulations**

### **7.1 Annulations par le Passager**

- Vous pouvez annuler un trajet à tout moment avant ou pendant l'arrivée du Conducteur.
- Des frais d'annulation peuvent s'appliquer si vous annulez après une période spécifiée (indiquée dans l'Application) ou après l'arrivée du Conducteur au lieu de prise en charge. Le montant des frais sera affiché dans l'Application.

## 7.2 Annulations par le Conducteur

- Si un Conducteur annule un trajet, vous serez notifié, et Bokk Dem tentera de vous mettre en relation avec un autre Conducteur.
- Aucun frais d'annulation ne sera facturé pour les annulations initiées par le Conducteur.

## 7.3 Remboursements

Les remboursements pour les frais d'annulation ou les frais erronés peuvent être émis à la discrétion de Bokk Dem, sous réserve d'examen. Contactez Bokk Dem pour les demandes de remboursement.

## 8. Conduite des Utilisateurs

Vous acceptez de :

- Utiliser l'Application en conformité avec toutes les lois et réglementations sénégalaises applicables. Traiter les Conducteurs et les autres Utilisateurs avec respect et courtoisie.
- S'abstenir de tout comportement constituant du harcèlement, de la discrimination ou des activités illégales, y compris, mais sans s'y limiter :
  - Abus verbal ou physique
  - Discrimination basée sur la race, la religion, le genre ou d'autres caractéristiques protégées
  - Transport d'objets interdits (par exemple, contrebande, armes)
- Fournir des informations précises lors du signalement de problèmes ou d'incidents.

Les violations de ces règles de conduite peuvent entraîner des avertissements, une suspension temporaire ou une résiliation permanente de votre compte, à la discrétion de Bokk Dem.

## 9. Normes des Conducteurs

- Bokk Dem s'assure que tous les Conducteurs respectent les normes suivantes. Être âgé de 19 à 50 ans.
- Détenir un permis de conduire sénégalais de catégorie A en cours de validité.
- Utiliser des motos de moins de 10 ans depuis leur mise en circulation, équipées de :
  - Technologie de géolocalisation
  - Signalisation appropriée et marquage Bokk Dem
  - Un siège passager avec repose-pieds
  - Un gilet réfléchissant pour le Conducteur
  - Un casque de sécurité pour le Passager
- Maintenir une assurance valide (responsabilité civile et couverture des passagers) conformément au code CIMA.

Bokk Dem vérifie la conformité des Conducteurs, mais n'est pas responsable des actions ou omissions des Conducteurs pendant les trajets.

## **10. Responsabilité et Avertissements**

### **10.1 Limitation de Responsabilité**

Sauf dans les cas expressément prévus par la loi sénégalaise, Bokk Dem ne sera pas responsable envers vous ou un tiers des :

- Dommages directs y compris la perte de revenus, le manque à gagner, la perte de données, consécutifs à toute ou impossibilité d'utilisation de l'Application ou des services, en l'absence de faute imputables à Bokk Dem.
- Dommages indirects consécutifs à toute utilisation ou impossibilité d'utilisation de l'Application ou des services.
- Accidents, blessures, dommages matériels ou pertes pendant les trajets.
- Conduite, qualité du service ou sécurité des Conducteurs.

Vous acceptez d'utiliser l'Application et les services à vos propres risques et périls.

Dans la mesure autorisée par la loi en vigueur, Bokk Dem décline toute garantie liée à l'Application ou à son utilisation, y compris, mais sans y limiter les garanties implicites liés au service de transport.

### **10.2 Avertissements sur le Service**

Bokk Dem ne garantit pas :

- La disponibilité, la qualité, la sécurité ou la fiabilité des services des Conducteurs.
- L'exactitude des informations des Conducteurs affichées dans l'Application.
- Un accès ininterrompu ou sans erreur à l'Application.

### **10.3 Indemnisation**

Vous acceptez d'indemniser et de dégager Bokk Dem de toute responsabilité pour les réclamations, responsabilités ou frais découlant de votre mauvaise utilisation de l'Application, de la violation de ces Conditions ou de vos actions pendant un trajet.

## **11. Confidentialité**

### **11.1 Collecte de Données**

Bokk Dem collecte et traite des données personnelles, y compris, mais sans s'y limiter :

- Nom, adresse e-mail, numéro de téléphone
- Données de localisation pendant les demandes de trajet et les trajets
- Informations de paiement
- Historique des transactions

Ceci est effectué en conformité avec la Loi sénégalaise sur la Protection des Données Personnelles (n° 2008-12).

## **11.2 Utilisation des Données**

Vos données sont utilisées pour :

- Faciliter les réservations de trajets et les paiements
- Améliorer la qualité du service
- Respecter les exigences légales et réglementaires
- Communiquer avec vous concernant votre compte ou vos trajets

## **11.3 Droits des Utilisateurs**

Vous avez le droit de :

- Accéder, rectifier ou supprimer vos données personnelles, sous réserve des exigences légales.
- Vous opposer au traitement des données pour certaines finalités.
- Contacter le Délégué à la Protection des Données de Bokk Dem à [contact@bokkdem.sn](mailto:contact@bokkdem.sn) ou la Commission de Protection des Données Personnelles (CDP) pour des demandes ou plaintes.

Pour plus de détails, consultez notre Politique de Confidentialité, disponible dans l'Application et intégrée à ces Conditions par référence.

## **12. Propriété Intellectuelle**

### **12.1 Propriété**

L'Application, y compris son design, ses logos, ses marques et son contenu, est la propriété de Bokk Dem SARL et est protégée par les lois sénégalaises et internationales sur la propriété intellectuelle.

### **12.2 Licence**

Vous bénéficiez d'une licence limitée, non exclusive et non transférable pour utiliser l'Application dans son but prévu (demande et gestion de trajets). Vous ne devez pas :

- Copier, modifier ou distribuer l'Application ou son contenu.
- Effectuer une ingénierie inverse ou tenter d'extraire le code source de l'Application.
- Utiliser les marques ou le branding de Bokk Dem sans consentement écrit préalable.

## **13. Résiliation**

### **13.1 Par Bokk Dem**

Bokk Dem peut suspendre ou résilier votre compte pour :

- Violation de ces Conditions.
- Activité frauduleuse ou illégale.
- Conduite nuisible à Bokk Dem, aux Conducteurs ou aux autres Utilisateurs.
- Toute utilisation de l'application jugée non conforme à sa destination par Bokk Dem.

En cas de résiliation, vous devez cesser d'utiliser l'Application.

### 13.2 Par l'Utilisateur

Vous pouvez supprimer votre compte à tout moment en contactant Bokk Dem via 71 003 33 33 ou [contact@bokkdem.sn](mailto:contact@bokkdem.sn). La suppression de votre compte ne vous dispense pas des obligations en cours (par exemple, frais impayés).

## 14. Loi Applicable et Règlement des Litiges

### 14.1 Loi Applicable

Ces Conditions sont régies par les lois de la République du Sénégal.

### 14.2 Règlement des Litiges

Les litiges découlant de ces Conditions peuvent être résolus par :

- Des négociations de bonne foi entre vous et Bokk Dem.
- En cas d'échec, par voie d'arbitrage, conformément au Règlement d'arbitrage de la CCJA, à la Cour Commune de Justice et d'Arbitrage (CCJA) devant un arbitre unique désigné d'un commun accord par les parties, ou à défaut d'accord, par le Président de la CCJA. L'arbitrage aura lieu au siège de la CCJA. La langue utilisée dans l'arbitrage sera le français.

Vous pouvez contacter Bokk Dem pour une assistance au règlement des litiges via 71 003 33 33 ou [contact@bokkdem.sn](mailto:contact@bokkdem.sn)

## 15. Modifications

Bokk Dem peut mettre à jour ces Conditions à tout moment pour refléter les changements dans la loi, les offres de services ou les exigences opérationnelles. Les mises à jour seront :

- Affichées dans l'Application.
- Communiquées par e-mail ou notifications dans l'Application, si requis.

L'utilisation continue de l'Application après les mises à jour constitue une acceptation des Conditions révisées.

## 16. Informations et Coordonnées de Bokk Dem SARL

- Société à Responsabilité Limitée, immatriculée au RCCM sous le numéro **SN.DKR.2025.B.27143**, NINEA :**012319077**, au Capital social de 1,000,000 FCFA
- **Téléphone** : 71 003 33 33
- **E-mail** : [contact@bokkdem.sn](mailto:contact@bokkdem.sn)
- **Adresse** : Bokk Dem SARL, 66 Boulevard de la République, Dakar, Sénégal

Pour les demandes relatives à la protection des données, contactez notre Délégué à la Protection des Données à [contact@bokkdem.sn](mailto:contact@bokkdem.sn) ou la Commission de Protection des Données Personnelles (CDP).