

POLITIQUE D'ANNULATION ET DE REMBOURSEMENT

Courses • Paiements • Abonnements chauffeurs

Nature	Politique opérationnelle Deggo
Version	1.1
Mise à jour	24 août 2026
Entité	Deggo Technologies SASU — Dakar, Sénégal

Cette politique décrit les règles applicables lorsqu'une course est annulée, lorsqu'un passager ou un chauffeur est absent, lorsqu'un paiement est contesté ou lorsqu'un remboursement est demandé. Elle complète les conditions d'utilisation, le consentement passager, le code de conduite chauffeur et les règles affichées dans l'application.

Document en français uniquement

Sommaire

1. Objet, champ d'application et principes
2. Annulation d'une course par le passager
3. Attente et absence du passager
4. Annulation ou absence du chauffeur
5. Course interrompue, échouée ou incorrectement facturée
6. Paiements, remboursements et crédits
7. Abonnements chauffeurs
8. Réclamation, décision et recours
9. Prévention des abus, données et évolution de la politique
10. Coordonnées et cadre de référence

Repères essentiels

Situation	Règle de base
Avant acceptation par un chauffeur	Annulation gratuite.
Annulation occasionnelle	Aucuns frais. Les incidents isolés ne sont pas facturés.
Annulations tardives répétées	Deux avertissements sans frais; 500 F CFA à partir du 3e incident admissible sur 30 jours glissants.
Absence du passager	Le chauffeur attend 4 minutes. Deux avertissements sans frais; 500 F CFA seulement en cas de répétition.
Annulation ou absence du chauffeur	Aucun frais pour le passager; remboursement ou libération de toute somme concernée.
Demande de remboursement	À transmettre de préférence dans les 14 jours calendaires suivant l'événement.

Les montants ou délais affichés dans l'application au moment de la demande prévalent s'ils sont plus favorables au passager. Aucun frais ne doit être appliqué sans information préalable suffisamment claire.

1. Objet, champ d'application et principes

1.1 — Champ d'application

La présente politique s'applique aux passagers, aux chauffeurs partenaires et aux opérations Deggo au Sénégal. Elle couvre les demandes de course, les courses acceptées, les paiements en espèces ou numériques, les crédits Deggo et les abonnements chauffeurs. Les obligations légales impératives et les règles du prestataire de paiement concerné restent applicables.

1.2 — Principes

- **Transparence** : le motif, le montant et le moment d'un éventuel frais doivent pouvoir être compris avant sa confirmation.
- **Proportionnalité** : Deggo ne facture que ce qui correspond raisonnablement au déplacement, au temps mobilisé ou au service effectivement fourni.

- Sécurité : aucune personne ne doit poursuivre une course ou attendre dans une situation dangereuse pour éviter des frais.
- Traçabilité : les décisions peuvent reposer sur les statuts de course, l'heure, la position, les échanges d'assistance et les preuves de paiement.
- Bonne foi : toute demande sincère est examinée sans représailles, même si elle n'aboutit pas.

1.3 — Définitions utiles

Une autorisation de paiement est une réservation temporaire de fonds, distincte d'un débit définitif. Un remboursement renvoie une somme payée. Un crédit Deggo est une valeur utilisable dans l'écosystème Deggo, proposée seulement lorsqu'elle est autorisée et acceptée. Un jour ouvrable exclut les samedis, dimanches et jours fériés applicables au Sénégal.

2. Annulation d'une course par le passager

2.1 — Annulations gratuites

Le passager peut annuler sans frais :

- avant qu'un chauffeur accepte la demande;
- dans les 2 minutes suivant l'acceptation, tant que le chauffeur n'est pas déjà arrivé au point de prise en charge;
- si aucun chauffeur n'est disponible ou si Deggo annule pour une raison technique;
- si le chauffeur demande au passager d'annuler, utilise un véhicule ou une identité ne correspondant pas à l'application, ne progresse pas raisonnablement vers le point de prise en charge ou s'en éloigne sans justification;
- si l'estimation d'arrivée augmente de manière importante après acceptation;
- si une préoccupation de sécurité crédible, une urgence, un doublon ou une erreur de l'application justifie l'annulation.

2.2 — Annulations tardives répétées

Une annulation tardive isolée n'entraîne aucuns frais. Elle constitue un incident admissible uniquement lorsque le chauffeur a accepté la course, progresse effectivement vers le passager ou est déjà arrivé, et n'est pas à l'origine de l'annulation. Les annulations gratuites prévues à l'article 2.1 ne sont jamais comptabilisées comme incidents admissibles.

2.3 — Avertissements et seuil de facturation

Sur une période glissante de 30 jours, le premier et le deuxième incident admissible donnent chacun lieu à un avertissement clair, sans frais. Des frais fixes de 500 F CFA peuvent être appliqués à partir du troisième incident admissible, puis à chaque nouvel incident admissible pendant cette même période. Le passager doit pouvoir consulter ou recevoir son niveau d'avertissement avant qu'un frais ne soit appliqué. Aucun incident antérieur à l'entrée en vigueur de cette version n'est comptabilisé.

Les avertissements visent d'abord à corriger le comportement. Les frais de 500 F CFA sont une mesure de dernier recours contre les annulations ou absences répétées, et non une pénalité pour un incident occasionnel. Deggo peut reverser tout ou partie de ces frais au chauffeur concerné.

2.4 — Modification du point ou de l'itinéraire

Un changement important du point de prise en charge, de la destination ou des arrêts doit être accepté par le chauffeur et peut modifier le prix. Si le chauffeur refuse une modification raisonnable avant le départ, Deggo peut autoriser une annulation sans frais. Si le passager abandonne une course déjà commencée, la partie réellement effectuée reste en principe payable.

3. Attente et absence du passager

3.1 — Procédure d'arrivée

Le chauffeur doit marquer son arrivée uniquement lorsqu'il se trouve au point de prise en charge indiqué et dans un endroit sûr. Après l'arrivée :

- dès son arrivée, l'application informe le passager et lance le délai d'attente;
- au plus tard à 2 minutes, le chauffeur envoie un message ou tente de joindre le passager;
- à 4 minutes, le chauffeur peut signaler l'absence du passager et quitter le point de prise en charge si le passager n'est pas présent.

3.2 — Frais d'absence

Une première ou une deuxième absence valablement constatée sur une période glissante de 30 jours entraîne seulement un avertissement, sans frais. À partir de la troisième absence ou du troisième incident admissible combiné sur cette période, Deggo peut appliquer des frais de 500 F CFA. Aucun autre frais d'annulation ne s'ajoute pour la même demande. Aucun incident n'est comptabilisé si le chauffeur n'était pas au bon endroit, n'a pas attendu 4 minutes, n'était pas identifiable, ne pouvait pas prendre le passager en sécurité ou n'a pas tenté de le joindre.

3.3 — Temps d'attente

Le chauffeur n'est tenu d'attendre que 4 minutes après avoir correctement signalé son arrivée. Deggo n'applique pas de tarif d'attente à la minute pendant cette période. Si le passager se présente après 4 minutes, le chauffeur reste libre d'accepter ou non la prise en charge. Un incident isolé ne donne lieu à aucuns frais.

4. Annulation ou absence du chauffeur

4.1 — Effet pour le passager

Si le chauffeur annule, ne se présente pas, refuse la course pour un motif discriminatoire, utilise un véhicule non conforme aux informations affichées ou demande abusivement au passager d'annuler, le passager ne paie aucuns frais. Toute autorisation numérique est libérée et toute somme débitée pour une course non fournie est remboursée.

4.2 — Exceptions légitimes

Un chauffeur peut annuler sans sanction automatique notamment en cas de danger, d'urgence, d'impossibilité d'accéder légalement au point de prise en charge, de nombre de passagers supérieur à la capacité autorisée, de bagage ou comportement dangereux, ou de panne. Ces situations n'autorisent toutefois pas à facturer au passager un service non fourni.

4.3 — Geste commercial

Selon l'impact subi et l'historique de la course, Deggo peut proposer un crédit commercial au passager. Ce geste est distinct d'un remboursement dû et ne constitue pas un droit automatique.

5. Course interrompue, échouée ou incorrectement facturée

Situation	Traitement de principe
Panne, accident ou problème de sécurité	Aucuns frais pour une partie non fournie. Facturation possible de la partie utile réellement parcourue; examen prioritaire par l'assistance.
Course démarrée sans le passager ou code saisi abusivement	Annulation du débit et remboursement intégral après vérification.
Passager choisit de descendre plus tôt	Prix recalculé selon les règles applicables ou prix convenu, sans remboursement automatique de la partie déjà fournie.

Situation	Traitement de principe
Destination ou tarif erroné du fait de Deggo	Remboursement de la différence ou remboursement intégral si le service est devenu inutilisable.
Trajet excessivement détourné sans raison valable	Révision du prix et remboursement de la part injustifiée.
Course facturée deux fois	Remboursement intégral du débit en double.
Course inconnue ou non autorisée	Sécurisation du compte, enquête et remboursement si l'opération non autorisée est confirmée.

Une course ne doit jamais être marquée comme commencée sans le passager. Le chauffeur ne doit ni demander ni saisir le code personnel de course avant que le passager soit effectivement présent dans le véhicule.

6. Paiements, remboursements et crédits

6.1 — Moyen de remboursement

Dans la mesure du possible, Deggo rembourse par le moyen de paiement d'origine. Pour un paiement en espèces, le remboursement peut être réalisé par portefeuille mobile, virement ou autre moyen convenu avec le passager. Un crédit Deggo ne remplace un remboursement monétaire que si le passager l'accepte ou si la loi l'autorise expressément.

6.2 — Autorisations et débits numériques

Une autorisation non capturée est libérée dès que la course n'est plus payable. Le délai d'affichage sur le compte dépend du prestataire de paiement. Si le montant final est inférieur à l'estimation autorisée, seule la somme effectivement due doit être capturée; l'écart est libéré ou remboursé.

6.3 — Délais de traitement

Étape	Objectif de service Deggo
Accusé de réception	Immédiatement dans l'application ou, à défaut, dans un délai raisonnable.
Décision après réception d'un dossier complet	Dans les 5 jours ouvrables.
Déclenchement du remboursement approuvé	Dans les 2 jours ouvrables suivant l'approbation.
Affichage chez le prestataire de paiement	Généralement 1 à 10 jours ouvrables; délai indicatif dépendant du prestataire.
Crédit Deggo accepté	En principe immédiat après approbation.

Ces délais sont des objectifs opérationnels, non une renonciation aux droits légaux. Deggo informe l'utilisateur si une enquête, une panne ou un prestataire externe exige davantage de temps.

7. Abonnements chauffeurs

7.1 — Pass concernés

La présente section vise les forfaits d'accès chauffeur Deggo, notamment les formules journalière, hebdomadaire et mensuelle. L'achat d'un forfait donne accès à la plateforme pendant sa période de validité; il ne garantit ni un nombre de courses ni un niveau de revenus.

7.2 — Remboursement ou crédit possible

- achat en double ou montant débité incorrectement;

- forfait non activé en raison d'une défaillance imputable à Deggo, signalée dans les 48 heures;
- indisponibilité générale de Deggo supérieure à 24 heures consécutives, donnant lieu à une prolongation, un crédit proportionnel ou un remboursement proportionnel;
- suspension erronée du compte par Deggo empêchant l'utilisation du pass, après confirmation de l'erreur.

7.3 — Situations normalement non remboursables

- forfait déjà activé lorsque le chauffeur choisit de ne pas se connecter ou de ne pas accepter de courses;
- volume de demandes, localisation ou revenus inférieurs aux attentes;
- problème de téléphone, de données mobiles, de batterie ou de véhicule relevant du chauffeur;
- suspension ou désactivation justifiée par une violation des règles Deggo ou une obligation de sécurité ou de conformité.

Lorsque seul un crédit proportionnel est dû, il est calculé sur les jours complets d'accès effectivement perdus. Deggo peut préférer prolonger la durée du forfait si cette solution est au moins aussi favorable au chauffeur et acceptée par lui.

8. Réclamation, décision et recours

8.1 — Comment déposer une demande

La demande doit être déposée depuis la course concernée dans l'application ou auprès de l'assistance Deggo. Il est recommandé de la transmettre dans les 14 jours calendaires suivant l'événement ou le débit. Les signalements de sécurité, de fraude ou d'opération non autorisée peuvent être examinés au-delà de ce délai selon les circonstances et la loi applicable.

8.2 — Informations utiles

- numéro ou référence de la course;
- date, heure, point de prise en charge et destination;
- montant, moyen de paiement et preuve du débit;
- description précise du problème;
- captures d'écran, reçus ou échanges utiles, si disponibles.

8.3 — Examen et décision

Deggo peut consulter les données de course nécessaires, demander des précisions aux parties et vérifier le paiement. La décision indique le résultat : absence de frais, libération d'autorisation, remboursement intégral ou partiel, remboursement de différence, crédit accepté, prolongation de forfait ou rejet motivé.

8.4 — Réexamen

L'utilisateur peut demander un réexamen dans les 7 jours calendaires suivant la décision, en présentant un élément nouveau ou en signalant une erreur. Le réexamen est confié, dans la mesure du possible, à une personne différente de celle ayant rendu la première décision.

9. Prévention des abus, données et évolution

9.1 — Abus et fraude

Deggo peut refuser un remboursement, récupérer un crédit attribué à tort ou limiter un compte lorsqu'une fraude, une collusion, une falsification ou des annulations répétées organisées est raisonnablement établie. Une simple fréquence de demandes ne suffit pas à elle seule : le contexte et les preuves doivent être examinés.

9.2 — Données utilisées

Pour traiter une annulation ou un remboursement, Deggo utilise uniquement les informations raisonnablement nécessaires : identifiants de compte et de course, horodatages, positions liées à la course, statuts, communications avec l'assistance, informations de paiement et éléments fournis par les parties. Leur traitement reste soumis à la politique de confidentialité et au droit applicable.

9.3 — Évolution de la politique

Deggo peut modifier cette politique pour tenir compte de l'évolution du service, des moyens de paiement ou du droit applicable. Les changements importants sont communiqués par un moyen approprié et portent un nouveau numéro de version et une date d'effet. Sauf obligation légale contraire, une opération est examinée selon la version applicable au moment de l'événement.

10. Coordonnées et cadre de référence

10.1 — Assistance Deggo

Les coordonnées opérationnelles les plus récentes sont celles affichées dans l'application Deggo et sur ses canaux officiels. Toute demande doit éviter de transmettre publiquement un code personnel, un mot de passe ou des données complètes de paiement.

10.2 — Cadre de référence

Cette politique est conçue pour fonctionner avec le cadre sénégalais des transactions électroniques et avec les exigences applicables aux prestataires de services de paiement, notamment en matière d'information, de preuve électronique et de traitement des réclamations. Références institutionnelles consultées :

- Loi n° 2008-08 du 25 janvier 2008 sur les transactions électroniques — Trésor public du Sénégal : <https://www.sentresor.org/publication/loi-2008-08-du-25-janvier-2008-sur-les-transactions-electroniques/>
- Loi n° 2008-08 du 25 janvier 2008 — Direction des Relations avec les Institutions : <https://www.dri.gouv.sn/loi-n%C2%B0200808-du-25-janvier-2008>
- BCEAO — Rapport annuel des infrastructures, moyens et services de paiement : <https://www.bceao.int/>

Avis important : ce document constitue une politique opérationnelle et non un avis juridique. Avant publication contractuelle ou déploiement en production, Deggo Technologies SASU devrait faire valider le texte, les montants, les écrans de consentement et les procédures de remboursement par un conseil juridique qualifié au Sénégal et par ses prestataires de paiement.

FIN DU DOCUMENT