



CONDITION GÉNÉRALE D'UTILISATION

ABONNEMENT AU SERVICE DE TRANSPORT CHIC TUK TUK

Préambule

Dans le cadre de ses activités de mobilité urbaine, le Prestataire propose un service d'abonnement permettant aux particuliers, salariés et élèves de bénéficier d'un transport régulier, sécurisé et adapté à leurs besoins.

Le présent contrat définit les conditions d'utilisation et les modalités de l'abonnement convenues entre le Prestataire et le Client.

Article 1 : Définitions

Aux fins du Contrat, les termes et expressions suivants lorsqu'ils sont utilisés avec une majuscule initiale, ont la signification ci-après indiquée :

« Agent » désigne le conducteur en charge des courses chicktuktuk.com

« Client » désigne toute personne ayant souscrit à un abonnement auprès de Prestataire afin de bénéficier du service de transport.

« Abonnement » désigne la formule de transport souscrite par le Client pour une durée définie (cf. la réservation sur le site web chicktuktuk.com)

« Course » désigne tout déplacement effectué dans le cadre de l'Abonnement du Client.

« Équipe de gestion » désigne le personnel de Prestataire chargé de la gestion, du suivi et de la coordination du service.

« Service » désigne le service de transport proposé par le Prestataire dans le cadre de l'Abonnement.

« Véhicule » désigne le tricycle ou tout autre moyen roulant affecté à la réalisation des Courses.

« chicktuktuk.com » application web du Prestataire pour la réservation de course en tricycle passager.

Article 2 : Informations sur l'abonnement et le bénéficiaire

Conformément au formulaire d'abonnement CHIC TUK TUK, le Client doit préciser le type d'abonnement choisi :

DIRECTION GÉNÉRALE

Agla, Carré 0012
Cotonou, Rép. du Bénin
Tel : 01 44 42 90 17 - Fax : 01 44 42 90 18



- Transport scolaire (enfant)
- Transport professionnel (adulte)

Le Client est tenu de fournir des informations exactes, notamment l'identité du bénéficiaire, son âge, son établissement scolaire ou son entreprise, ainsi que les adresses de départ et d'arrivée, afin de permettre au Prestataire d'organiser correctement le service de transport.

Article 3 : Durée

Le présent abonnement est conclu pour une durée d'un (01) mois et est tacitement renouvelé chaque mois, sauf résiliation par l'une des parties dans les conditions prévues au présent contrat.

Article 4 : Modalité de paiement

- Paiement avant le début de chaque période d'abonnement
- Modes : Mobile Money, virement ou espèces.

Article 5 : Engagements du Prestataire

- Assurer un transport sécurisé
- Mettre à disposition des conducteurs formés et qualifiés.
- Fournir des tricycles propres, confortables et en bon état.
- Respecter les horaires convenus.
- Informer le Client dans les meilleurs délais en cas de changement de conducteur ou de toute situation pouvant affecter le service.

Article 6 : Engagements du Client

- Fournir des informations exactes.
- Être présent à l'heure convenue au point de prise en charge.
- Prévenir toute absence, si possible au moins 24 heures à l'avance.
- Régler son abonnement dans les délais convenus.
- Respecter les conducteurs et les règles de sécurité.

NB : Tout autre changement d'itinéraire peut être sujet à de nouvelle facturation

Article 7 : Retards, temps d'attente et annulations

7.1. Retard du Client

DIRECTION GÉNÉRALE

Agla, Carré 0012
Cotonou, Rép. du Bénin
Tel : 01 44 42 90 17 - Fax : 01 44 42 90 18



Les 10 premières minutes d'attente, à compter de l'heure convenue pour la prise en charge du Client, sont gratuites. Au-delà de ce délai, des frais d'attente de 50 FCFA par minute supplémentaire seront appliqués.

7.2. Annulation par le Client

En cas d'annulation d'une réservation :

- Annulation au moins 24 heures à l'avance : le Client bénéficie d'un remboursement de 100 % du montant payé.
- Annulation entre 8 et 24 heures à l'avance : le Client bénéficie d'un remboursement de 50 % du montant payé.
- Annulation moins de 8 heures à l'avance : aucun remboursement ne sera effectué.

7.3. Retard du conducteur

Le Prestataire s'engage à respecter les horaires convenus. En cas de retard supérieur à 10 minutes imputable au conducteur, la restitution de 50% du montant de la course concernée est exigible par le client en cas de dommage avéré sur l'exécution de ses activités.

7.4. Cas de force majeure

En cas d'indisponibilité du conducteur habituellement affecté à l'abonnement (maladie, accident, panne, congé ou tout autre événement indépendant de sa volonté), le Prestataire s'engage à mettre à disposition un conducteur remplaçant, sous réserve de sa disponibilité.

Dans le cas où aucun conducteur remplaçant ne serait disponible, la course concernée sera reportée au jour suivant. La durée de l'abonnement sera alors prolongée d'un nombre de jours équivalent à la durée d'indisponibilité du conducteur.

Article 8 : Suspension ou résiliation

8.1. Suspension du service

Le Client peut bénéficier d'une suspension temporaire de son abonnement pour une durée maximale de sept (07) jours au cours d'un abonnement mensuel, sous réserve d'en informer le Prestataire à l'avance.

Au-delà de cette période, les jours non utilisés ne donnent lieu à aucun remboursement, report ou restitution des sommes versées, sauf accord exceptionnel du Prestataire.

Le Client bénéficie d'une période d'absence de sept (07) jours maximum, accordée une seule fois pendant la durée de l'abonnement. Toute suspension ou absence supplémentaire sera facturée conformément au tarif de l'abonnement, sans possibilité de déduction ou de remboursement.

DIRECTION GÉNÉRALE

Agla, Carré 0012
Cotonou, Rép. du Bénin
Tel : 01 44 42 90 17 - Fax : 01 44 42 90 18



8.2. Résiliation par le Client

Le Client souhaitant mettre fin à son abonnement avant son terme doit respecter un préavis de sept (07) jours.

En cas de résiliation volontaire avant l'échéance du contrat, Prestataire remboursera 50 % du montant restant correspondant aux prestations non encore exécutées, sous réserve qu'aucun manquement contractuel ne soit imputable au Client.

8.3. Résiliation par le Prestataire

Prestataire se réserve le droit de suspendre ou de résilier l'abonnement en cas de non-paiement, de comportement irrespectueux ou de non-respect des présentes conditions

Article 9 : Responsabilité

Le Prestataire ne peut être tenu responsable de l'interruption du service résultant d'un cas de force majeure, d'un accident, d'embouteillages exceptionnels ou de toute circonstance indépendante de sa volonté.

Article 10 : Protection des données

Les informations recueillies sont strictement confidentielles et utilisées uniquement pour la gestion des abonnements et l'amélioration du service.

Article 11 : Litiges

Les parties privilégient un règlement amiable de tout différend.

À défaut d'accord amiable, les juridictions compétentes de la République du Bénin seront seules compétentes.

Fait à Cotonou, le 10 Septembre 2026

DIRECTION GÉNÉRALE

Agla, Carré 0012
Cotonou, Rép. du Bénin
Tel : 01 44 42 90 17 - Fax : 01 44 42 90 18