



CONDITIONS GENERALES D'UTILISATION CARNAYO

www.carnayo.com

CONDITIONS GENERALES D'UTILISATION CARNAYO

1. Objet du système CARNAYO

Le système « CARNAYO » (ci-après : le système) propose un service destiné à permettre à l'utilisateur (ci-après : les « Passagers ») de commander un véhicule pour son déplacement d'un lieu vers un autre.

Les présentes Conditions Générales d'Utilisation ont pour objet de définir les modalités et conditions d'utilisation du système par les passagers ainsi que de définir les droits et obligations des parties dans ce cadre, les Passagers envers CARNAYO et CARNAYO envers les Passagers.

Les Conditions Générales d'Utilisation sont accessibles et imprimables à tout moment sur le un lien direct en bas de page du site internet www.carnayo.com (ci-après : le « Site »). Et lors de la première commande sur WhatsApp ou encore peut être envoyé par mail à la demande du client.

Les Conditions Générales d'Utilisation peuvent être complétées le cas échéant par des conditions d'utilisation particulières à certains Services, lesquelles complètent les présentes Conditions Générales d'Utilisation et, en cas de contradiction, prévalent sur ces dernières.

L'utilisateur a accès aux Services qui suivent, sous une forme et selon les fonctionnalités et moyens techniques que CARNAYO juge les plus appropriés.

2. Définitions des termes

CARNAYO désigne la société CARNAYO, société de CONGO NAYO SARL immatriculé au RCCM sous le numéro CD/KNG/RCCM/23-B-02925 dont le siège social est situé au 1, avenue des Coteaux, dans la Commune de la Gombe ;

Chauffeur(s) désigne le professionnel, ayant un contrat de prestations chez CARNAYO, mis en relation avec le Passager au moyen du Service, et qui effectue le Trajet ;

CGU désigne Conditions générales d'utilisation

Commande désigne la réservation d'un véhicule par un Passager et la validation du même trajet par CARNAYO ;

Compte désigne le droit d'accès attribué à un utilisateur par CARNAYO, associé à un identifiant et un mot de passe, et donnant accès à un espace personnel ;

Conditions générales d'utilisation ou **CGU** désigne les présentes conditions d'utilisation du Service, qui doivent être acceptées par les Utilisateurs avant que ceux-ci ne puissent avoir accès au Service ;

Espace personnel désigne l'espace où l'Utilisateur peut gérer et utiliser les Services ;

Mobile Money désigne tous les moyens de paiements mobiles locaux (Airtel money, M-PESA, , Orange money, etc.)

Passagers : désigne toute personne qui utilise le Service afin de faire une commande de véhicule ;

Prestataire de paiement : désigne un prestataire de services permettant à des tiers d'accepter des paiements en ligne ;

Prix : désigne le montant en dollar prenant notamment en compte la prise en charge, la distance à parcourir, et la durée du Trajet ;

Service : désigne l'ensemble du système CARNAYO permettant de commander un véhicule.

Site désigne le site Internet CARNAYO : <https://carnayo.com> ;

Site tiers : désigne le site ou le service à partir duquel l'Utilisateur peut notamment transmettre ses informations personnelles au moment de l'inscription.

Système : désigne tous les moyens utilisés par CARNAYO (site, application, WhatsApp, appel téléphonique...)

Tarifcation : désigne le montant annoncé au Passager à l'avance lors de la Commande, via le système ;

Trajet : désigne la prestation de transport exécutée par CARNAYO à la demande de son Client, le Passager, consistant à le transporter depuis une adresse de départ jusqu'à une adresse d'arrivée ;

Utilisateurs : désigne toutes les personnes qui utilisent les Services, à savoir les Passagers.

3. Droit d'exploitation du système CARNAYO

Le système « CARNAYO », est exploité par la société CARNAYO, société de CONGO NAYO SARL immatriculé au RCCM sous le numéro CD/KNG/RCCM/23-B-02925 dont le siège social est situé au 1, avenue des Coteaux, dans la Commune de la Gombe; (ci-après : « CARNAYO »).

CARNAYO peut être contactée aux coordonnées suivantes : Adresse postale 1, avenue des Coteaux, dans la Commune de la Gombe, Kinshasa, Adresse électronique : kinshasa@carnayo.com.

4. Utilisation et accès au système CARNAYO

4.1 Capacité juridique

Le système est accessible exclusivement aux personnes physiques âgées de plus de 18 (dix-huit) ans et disposant de la pleine capacité juridique pour s'engager au titre des présentes Conditions Générales d'Utilisation.

4.2 Utilisation de l'Application CARNAYO

L'Application est utilisable sur téléphones et tablettes mobiles, dans les systèmes d'exploitation IOS et Android.

L'Utilisateur qui souhaite utiliser les Services doit télécharger l'Application « CARNAYO » depuis la plateforme de téléchargement d'applications appropriée.

Ce téléchargement est soumis aux conditions d'utilisation propres à ladite plateforme.

Acceptation des Conditions Générales d'Utilisation

L'acceptation des présentes Conditions Générales par l'Utilisateur est matérialisée par une case à cocher dans le formulaire de demande d'inscription ou demander automatique lors de l'acceptation de la première course. Cette acceptation ne peut être que pleine et entière.

Toute adhésion sous réserve est considérée comme nulle et non avenue.

L'Utilisateur qui n'accepte pas d'être lié par les présentes Conditions Générales d'Utilisation ne doit pas accéder à l'Application ni utiliser les Services.

4.3. Commande via WhatsApp

Le client peut utiliser l'application WhatsApp comme moyen de commande en contactant le numéro selon la ville.

CARNAYO peut changer ses numéros à tout moment en prévenant tous ses clients.

4.4. Commande via Appel téléphonique

Le client peut commander un véhicule CARNAYO en appelant directement les numéros CARNAYO de chaque ville.

CARNAYO se réserve le droit de changer lesdits numéros à tout moment, tout en prévenant sa clientèle.

4.5. Commande via site web

Le client peut commander un véhicule CARNAYO en allant directement sur le site de carnayo : carnayo.com.

Une notification automatique via email ou Whatsapp est envoyé lors de l'enregistrement de la course.

5. Consentement, utilisation et gestion des données personnelles

Pour utiliser les Services, l'Utilisateur doit fournir des informations personnelles : numéro de téléphone, adresse électronique, nom, prénom ou autre information considérée comme personnelle.

Ces informations peuvent être saisies manuellement (auquel cas la création d'un mot de passe sera nécessaire) ou transmises via l'utilisation d'un service tiers (Facebook, Apple, etc).

L'Utilisateur doit fournir à CARNAYO le cas échéant les informations complémentaires demandées.

L'Utilisateur autorise expressément CARNAYO à accéder aux données de son compte sur le site tiers concerné.

L'Utilisateur doit fournir à CARNAYO l'ensemble des informations indiquées comme obligatoires.

Toute inscription incomplète ne sera pas validée.

L'inscription entraîne automatiquement l'ouverture d'un Compte au nom de l'Utilisateur (ci-après : le « Compte »), lui donnant accès à un espace personnel (ci-après : l'« Espace Personnel ») qui lui permet de gérer son utilisation des Services sous une forme et selon les moyens techniques que CARNAYO juge les plus appropriés pour rendre lesdits Services.

L'Utilisateur peut accéder à tout moment à son Espace Personnel après s'être identifié à l'aide de son identifiant de connexion ainsi que de son mot de passe.

Les présentes CGU sont soumises aux dispositions de la Loi n° 20/017 relative aux télécommunications et aux technologies de l'information et de la communication qui consacre les articles 126 à 133 du Titre IIIe au droit au respect de la vie privée et à la protection des données à caractère personnel en matière de télécommunication et des technologies de l'information et de la communication.

6. Obligations de l'utilisateur

6.1 Obligations générales de l'utilisateur

L'Utilisateur s'engage à utiliser personnellement les Services et à ne permettre à aucun tiers de les utiliser à sa place ou pour son Compte, sauf à en supporter l'entière responsabilité.

Il est responsable du maintien de la confidentialité de son identifiant et de son mot de passe.

Il doit immédiatement contacter CARNAYO aux coordonnées mentionnées dans les présentes CGU dans le cas où son Compte serait utilisé à son insu ou susceptible de l'être.

Il reconnaît à CARNAYO le droit de prendre toutes mesures appropriées en pareil cas.

L'Utilisateur s'engage, dans son usage des Services, à respecter les lois et règlements en vigueur et à ne pas porter atteinte aux droits de tiers ou à l'ordre public.

L'Utilisateur est seul responsable lorsqu'il commande un véhicule pour une personne tierce.

L'Utilisateur s'engage à fournir à CARNAYO toutes les informations nécessaires à la bonne exécution des Services.

Le Passager accepte que l'accès ou l'utilisation des Services peut lui être refusé s'il refuse de fournir la preuve de son identité, ou de payer à l'avance en cas de réservation pour une longue période. CARNAYO décline toute responsabilité en cas de fraude.

Plus généralement l'Utilisateur s'engage à coopérer activement avec CARNAYO en vue de la bonne exécution des présentes.

Il garantit que toutes les informations qu'il fournit lors de son inscription sont exactes, à jour et sincères et ne sont entachées d'aucun caractère trompeur.

Il garantit de même qu'elles ne portent aucunement atteinte aux droits de tiers, notamment les droits de la personnalité et les droits de propriété intellectuelle.

Il s'engage à mettre à jour ces informations dans son Espace Personnel en cas de modifications, afin qu'elles correspondent toujours aux critères susvisés.

L'Utilisateur est informé et accepte que les informations saisies aux fins de création ou de mise à jour de son Compte valent preuve de son identité.

Les informations saisies par l'Utilisateur l'engagent dès leur validation. En particulier, l'Utilisateur accepte que ses informations puissent être vérifiées.

L'Utilisateur doit prendre les mesures nécessaires pour sauvegarder par ses propres moyens les informations de son Espace Personnel qu'il juge nécessaires, dont aucune copie ne lui sera fournie.

L'Utilisateur est informé et accepte que la mise en œuvre des Services via la site, WhatsApp et l'application nécessite qu'il soit connecté à internet et que la qualité des Services dépend directement de cette connexion, dont il est seul responsable.

6.2 Obligations spécifiques aux passagers

Les Passagers sont tenus de respecter les règles du code de la route sous peine d'être passible d'une amende en cas de contrôle par les forces de l'ordre.

En cas de dégradations du véhicule imputables au Passager, CARNAYO se réserve le droit de lui facturer les dégâts.

En cas de vol imputable au Passager, CARNAYO se réserve le droit de lui facturer un montant égal à l'objet volé ou d'exiger sa restitution. Si le client ne peut ni payer la somme facturée ni restitué le bien volé, CARNAYO est en droit de saisir les instances judiciaires.

7. Obligation de CARNAYO

Il incombe à CARNAYO de s'assurer que son service de transport est en conformité avec toutes les exigences légales ou réglementaires en vigueur.

CARNAYO s'engage à offrir au client un service sécurisé, fiable et confortable indépendamment du véhicule choisi par le passager lors de sa commande.

8. Mise en relation des clients et des chauffeurs

Les Chauffeurs reçoit la course du client par l'intermédiaire du service client et dispatch

Le Client qui souhaite réserver un véhicule doit passer la commande soit par le site ou appeler, ou encore écrire au service client via le téléphone ou WhatsApp.

Les Chauffeurs et les Clients sont informés de la course par un message via le système.

En cas d'attribution de la course par le dispatche le Passager doit être présent au lieu convenu lors de la commande. CARNAYO lui adresse les informations d'identification du chauffeur.

9. Prix, facturation et Emission du reçu

9.1 Le prix du Trajet

CARNAYO, propose une tarification (ci-après : le « Tarif ») pour réaliser le Trajet que l'on peut retrouver sur le site internet.

Si le Passager accepte le Tarif, il doit s'être préalablement assuré que toutes les informations affichées sont conformes au Trajet et aux heures souhaités.

CARNAYO, via le système, informe le Passager du Tarif à l'avance.

9.2 Facturation au Passager

Le client a la possibilité de régler le Prix au Chauffeur :

- Via le système, dans laquelle il aura préalablement renseigné son numéro de carte bancaire
- Par mobile money
- En espèces, à l'issue de sa course
- Via tout autre moyen de paiement avec un tiers autorisé par le système.

9.3 Emission du reçu

A la fin du Trajet, CARNAYO émet une facture pour le compte du Chauffeur. Ce dernier reçoit un message WhatsApp signifiant la fin de la course et la tarification de la course effectuée.

10. Commentaires laissés par les Passagers

A l'issue du Trajet, le Passager peut formuler des commentaires.

Les commentaires pourront être publiés de manière anonyme sur l'Application, et également apparaître sous forme de synthèse.

Le Passager s'engage à ne pas publier de contenus qui pourraient contrevenir aux droits des tiers.

Si CARNAYO est alerté de la publication d'un contenu malveillant (discriminatoire, raciste, injurieux, portant atteinte à la vie privée, etc...), elle s'engage à en supprimer le contenu.

CARNAYO décline toute responsabilité en cas de publication de contenu illicite.

11. Annulation de la commande par le client

11.1 Désistement

Le Passager peut, pour des raisons personnelles, annuler sa commande sans que cela ne lui soit facturé.

Si le Passager avait préalablement payé sa course, CARNAYO devra rembourser la somme payée dans sa totalité.

Cependant, si la course est annulée par le client alors que le chauffeur CARNAYO (ci-après : le « Chauffeur ») est déjà arrivé sur le lieu d'embarquement, Le client payera 50% seulement du prix de la location.

12. Annulation de la commande par CARNAYO

CARNAYO se réserve le droit d'annuler toute commande pour des raisons suivantes :

- Lorsque le lieu d'embarquement et/ou le lieu de destination indiqué par le client présente des risques s'insécurité pour le Chauffeur ;
- En cas de pénurie de chauffeurs ou véhicules disponibles
- Pour toute autre raison jugée valable par CARNAYO

13. Responsabilités et Garanties du client (Passager)

L'Utilisateur s'engage à déclarer ses biens des valeurs et l'argent en sa possession avant d'utiliser le service Carnayo. Il s'engage aussi à veiller jalousement sur tous ses biens pendant toute la durée de sa course. La perte d'un bien non déclaré n'engage nullement la responsabilité de Carnayo.

L'Utilisateur garantit CARNAYO contre toutes plaintes, réclamations, actions et/ou revendications quelconques que CARNAYO pourrait subir du fait de la violation, par l'Utilisateur de l'une quelconque de ses obligations ou garanties aux termes des présentes CGU.

14. Comportements prohibés

Il est strictement interdit d'utiliser les Services aux fins suivantes :

- L'exercice d'activités illégales, frauduleuses ou portant atteinte aux droits ou à la sécurité de tiers ;
- L'atteinte à l'ordre public ou la violation des lois et règlements en vigueur ;
- L'intrusion dans le système informatique d'un tiers ou toute activité de nature à nuire, contrôler, interférer, ou intercepter tout ou partie du système informatique d'un tiers, en violer l'intégrité ou la sécurité ;
- L'envoi de courriels non sollicités et/ou de prospection ou sollicitation commerciale ;
- Les manipulations destinées à améliorer le référencement d'une application ou d'un site tiers;
- L'aide ou l'incitation, sous quelque forme et de quelque manière que ce soit, à un ou plusieurs des actes et activités décrits ci-dessus ;
- Plus généralement toute pratique détournant les Services à des fins autres que celles pour lesquelles ils ont été conçus.

Il est strictement interdit aux utilisateurs de réserver directement un chauffeur carnayo sans passer par les canaux officiels (WhatsApp, email, site) de réservations de carnayo. Les courses faites par le client n'étant pas enregistrer dans le système de carnayo n'engage nullement la responsabilité de carnayo

Il est strictement interdit aux Utilisateurs de copier et/ou de détourner à leurs fins ou à celles de tiers le concept, les technologies ou tout autre élément du système CARNAYO.

Il est à ce titre notamment interdit d'insérer sur un site miroir une quelconque partie de l'Application sans accord préalable écrit de CARNAYO, ou d'utiliser n'importe quel meta tag ou code ou autre dispositif contenant une quelconque référence à CARNAYO ou à l'Application dans le but de diriger une personne vers une autre application ou un autre site internet, quelle qu'en soit la raison.

Sont également strictement interdits :

- Tous comportements de nature à interrompre, suspendre, ralentir ou empêcher la continuité des Services ;
- Toutes intrusions ou tentatives d'intrusions dans les systèmes de CARNAYO ;
- Tous détournements des ressources système de l'Application ou du Site ;
- Toutes actions de nature à imposer une charge disproportionnée sur les infrastructures de ces derniers ;
- Toutes atteintes aux mesures de sécurité et d'authentification ;
- Tous actes de nature à porter atteinte aux droits et intérêts financiers, commerciaux ou moraux de CARNAYO ou des usagers de son système, et enfin plus généralement ;
- Tout manquement aux présentes CGU.

Il est strictement interdit de monnayer, vendre ou concéder tout ou partie de l'accès au système ainsi qu'aux informations qui y sont hébergées et/ou partagées.

Il est strictement interdit de créer plusieurs Comptes Utilisateurs.

15. Sanctions et manquements

En cas de manquement à l'une quelconque des dispositions des présentes CGU ou plus généralement, d'infraction aux lois et règlements en vigueur par un Utilisateur, CARNAYO se réserve le droit de prendre toute mesure appropriée et notamment de :

- Suspendre l'accès aux Services tout Utilisateur, auteur du manquement ou de l'infraction, ou y ayant participé ;
- Supprimer le Compte de l'Utilisateur, auteur du manquement ou de l'infraction, ou y ayant participé ;
- Résilier l'accès de l'Utilisateur à tout ou partie des Services, avec effet immédiat, par lettre, fax ou email.

La résiliation prend effet de plein droit à la date d'envoi, par CARNAYO, de l'écrit adressé à l'Utilisateur.

Elle entraîne automatiquement et sans mise en demeure préalable la résiliation des accès au Compte de l'Utilisateur, sans préjudice des autres conséquences éventuellement induites en application des présentes.

- Publier sur l'Application ou sur le Site tout message d'information que CARNAYO jugera utile ;
- Avertir toute autorité concernée ;
- Engager toute action judiciaire, et notamment toute action nécessaire au recouvrement des montants dus au titre de l'utilisation des Services.

16. Responsabilités et garanties de CARNAYO

CARNAYO s'engage à fournir les Services dans le respect de l'art.

CARNAYO a une obligation de moyen et non de résultat, ce que les Utilisateurs reconnaissent et acceptent expressément.

Les Services sont fournis « tels quels » et « selon disponibilité ».

CARNAYO a la responsabilité de s'assurer de la sécurité du passager dès lors qu'il est à bord du véhicule CARNAYO et voit sa responsabilité engagée pour des faits y afférentes.

Dans un souci d'amélioration constante de la qualité des Services, CARNAYO invite les Utilisateurs à lui faire part de tous les commentaires et informations qu'ils pourraient souhaiter porter à sa connaissance concernant la qualité du service.

CARNAYO décline toute responsabilité en cas de perte éventuelle des informations accessibles dans l'Espace Personnel de l'Utilisateur, celui-ci devant en sauvegarder une copie et ne pouvant prétendre à aucun dédommagement à ce titre.

CARNAYO s'engage à procéder régulièrement à des contrôles afin de vérifier le fonctionnement et l'accessibilité à son système.

A ce titre, CARNAYO se réserve la faculté d'interrompre momentanément l'accès au système pour des raisons de maintenance.

De même, CARNAYO ne saurait être tenue responsable des difficultés ou impossibilités momentanées d'accès au système qui auraient pour origine des circonstances qui lui sont extérieures, la force majeure, ou encore qui seraient dues à des perturbations des réseaux de télécommunication.

CARNAYO ne garantit pas aux Utilisateurs :

- Que les Services, soumis à une recherche constante pour en améliorer notamment la performance et le progrès, seront totalement exempts d'erreurs, de vices ou défauts ;
- Que les Services, étant standard et nullement proposés à la seule intention d'un Utilisateur donné en fonction de ses propres contraintes personnelles, répondront spécifiquement à ses besoins et attentes.

En tout état de cause, la responsabilité susceptible d'être encourue par CARNAYO au titre des présentes est expressément limitée aux seuls dommages directs avérés subis par l'Utilisateur.
Respect des termes d'utilisation

17. Propriété intellectuelle

Les systèmes, logiciels, structures, infrastructures, bases de données et contenus de toute nature (textes, images, visuels, musiques, logos, marques, base de données, etc ...) exploités par CARNAYO au sein du système et du Site sont protégés par tous droits de propriété intellectuelle ou droits des producteurs de bases de données en vigueur.

Tous désassemblages, décompilations, décriptages, extractions, réutilisations, copies et plus généralement, tous actes de reproduction, représentation, diffusion et utilisation de l'un quelconque de ces éléments, en tout ou partie, sans l'autorisation de CARNAYO sont strictement interdits et pourront faire l'objet de poursuites judiciaires.

18. Publicité

CARNAYO se réserve la faculté d'insérer en tout endroit de l'Application ou sur toute page du Site tous messages publicitaires ou promotionnels sous une forme et dans des conditions dont CARNAYO sera seule juge.

19. Liens et sites tiers

CARNAYO ne pourra en aucun cas être tenue pour responsable de la disponibilité technique de sites internet ou d'applications mobiles exploités par des tiers (y compris ses éventuels partenaires) auxquels l'Utilisateur accéderait par l'intermédiaire de l'Application ou du Site.

CARNAYO n'endosse aucune responsabilité au titre des contenus, publicités, produits et/ou services disponibles sur de tels sites et applications mobiles tiers dont il est rappelé qu'ils sont régis par leurs propres conditions d'utilisation.

CARNAYO n'est pas non plus responsable des transactions intervenues entre l'Utilisateur et un quelconque annonceur, professionnel ou commerçant (y compris ses éventuels partenaires) vers lequel l'Utilisateur serait orienté par l'intermédiaire de l'Application ou du Site et ne saurait en aucun

cas être partie à quelques litiges éventuels que ce soit avec ces tiers concernant notamment la livraison de produits et/ou services, les garanties, déclarations et autres obligations quelconques auxquelles ces tiers sont tenus.

20. Durée des services et désinscription

Les Services sont souscrits pour une durée indéterminée.

L'Utilisateur peut se désinscrire des Services à tout moment, en adressant une demande à cet effet à CARNAYO par email, aux coordonnées mentionnées dans les présentes CGU.

La désinscription est effective dans un délai maximum de sept (7) jours à compter de cette demande.

La désinscription de l'Utilisateur n'est pas prise en compte par CARNAYO dès lors qu'il existe un impayé ou une opération non clôturée à la charge de l'Utilisateur.

21. Modifications

CARNAYO se réserve la faculté de modifier à tout moment les présentes CGU. Et l'Utilisateur sera informé de ces modifications par tout moyen utile.

L'Utilisateur qui n'accepte pas les conditions générales modifiées doit se désinscrire des Services selon les modalités prévues au point 19. Tout Utilisateur qui a recours aux Services postérieurement à l'entrée en vigueur des CGU modifiées est réputé avoir accepté ces modifications.

22. Droit applicable

Les présentes CGU seront régies, interprétées et mises en œuvre conformément au droit congolais en vigueur.

23. Règlement des litiges

En cas de litige, avant toute action judiciaire, CARNAYO et l'Utilisateur rechercheront une solution amiable. L'Utilisateur est informé de son droit de recourir à une procédure de médiation et la possibilité d'introduire une réclamation auprès d'un organisme de règlement des litiges.

24. Entrée en vigueur

Les présentes conditions générales sont entrées en vigueur le 01.07.2023