

Les présentes Conditions Générales d'Utilisation (ci-après « CGU ») régissent l'accès à la plateforme de mobilité urbaine Nafirka, exploitée à Niamey (Niger), et son utilisation. En utilisant tout service Nafirka, vous acceptez les présentes CGU dans leur intégralité et sans réserve.

Article 1 — Définitions

Aux fins des présentes CGU, les termes suivants désignent :

- **Nafirka** : la plateforme de mobilité urbaine opérant à Niamey, Niger, mettant en relation des conducteurs professionnels, des passagers, des fournisseurs de flotte et des partenaires institutionnels.
- **Conducteur (Prestataire)** : toute personne physique titulaire d'un contrat de prestation avec Nafirka, âgée d'au moins 21 ans, autorisée à conduire un taxi enregistré sur la plateforme.
- **Passager (Utilisateur)** : toute personne physique utilisant les services de transport via l'application Nafirka, qu'elle soit abonnée ou non.
- **Fournisseur** : toute personne physique ou morale mettant un ou plusieurs véhicules à la disposition de la plateforme dans le cadre d'un accord commercial avec Nafirka.
- **Gérant (Manager)** : utilisateur détenant le profil Gérant, chargé du suivi opérationnel d'un ou plusieurs véhicules et conducteurs assignés.
- **Partenaire institutionnel** : hôtel, école, hôpital, entreprise ou administration ayant conclu un accord de service avec Nafirka pour la fourniture de trajets à ses clients ou employés.
- **Mineur** : passager âgé de moins de 18 ans, soumis à un protocole de sécurité renforcé incluant la notification obligatoire du parent ou tuteur légal.
- **Application Nafirka** : l'interface mobile (Android/iOS) ou web permettant l'accès aux services de la plateforme selon le profil de l'utilisateur.
- **QR code de trajet** : code visuel unique apposé sur le véhicule et affiché dans l'application passager, servant à valider l'embarquement et à déclencher le protocole de sécurité.
- **XOF / FCFA** : Franc de la Communauté Financière Africaine (BCEAO), monnaie unique de la zone UEMOA. Tous les montants sur Nafirka sont en FCFA, entiers, sans décimales.
- **myNita** : passerelle de paiement mobile principale de Nafirka au Niger.
- **Amanata** : passerelle de paiement mobile secondaire de Nafirka au Niger.
- **Cycle de paiement** : période de 3 jours ouvrés constituant l'unité de base du contrat conducteur.
- **SOS silencieux** : fonctionnalité permettant à un passager ou conducteur de déclencher une alerte de détresse discrète sans informer l'autre partie.
- **Moteur de dispatch** : algorithme automatisé de Nafirka qui sélectionne et attribue le conducteur le plus adapté à une demande de course en temps réel.

Article 2 — Objet et périmètre

Les présentes CGU régissent l'ensemble des interactions entre Nafirka et ses utilisateurs, notamment : la réservation et la gestion de courses à la demande ou planifiées, les abonnements passagers, les contrats conducteur, la gestion de flotte pour les fournisseurs, les services aux partenaires institutionnels, la protection des mineurs, et les mécanismes de sécurité en cours de trajet. Tout accès à l'application ou à l'API Nafirka vaut acceptation des présentes CGU.

Article 3 — Conditions d'accès et d'inscription

L'accès aux services Nafirka est conditionné au respect des exigences suivantes :

- Pour tout profil : être identifié. L'identification consiste en la transmission d'une pièce d'identité officielle et d'une photographie récente du visage, vérifiées par Nafirka. Seuls la carte, la recherche de lieux et l'itinéraire sont accessibles sans identification ; tout autre service de la plateforme — course, embarquement, abonnement, notation, contrat, paiement, annonce — est refusé à un compte non identifié, avec indication de la pièce manquante.
- Être majeur (18 ans révolus) pour les passagers adultes ; pour les conducteurs, l'âge minimum est de 21 ans, vérifié par pièce d'identité officielle.
- Disposer d'un numéro de téléphone mobile enregistré au Niger (format +227XXXXXXX) et d'un compte myNita ou Amanata actif.
- Fournir des informations exactes, complètes et à jour lors de l'inscription et en cas de modification ultérieure.
- Ne pas créer plusieurs comptes pour contourner une suspension ou un bannissement.
- Pour les passagers : fournir une pièce d'identité officielle en cours de validité.
- Pour les conducteurs : fournir un permis de conduire valide, la carte grise, l'attestation d'assurance, la visite technique en cours de validité et une photo d'identité récente.
- Pour les fournisseurs : fournir les documents de propriété du véhicule et les autorisations d'exploitation applicables.

Article 4 — Services proposés par profil

Les services ci-dessous sont réservés aux comptes identifiés (article 3). Nafirka offre des fonctionnalités différenciées selon le profil de l'utilisateur :

- **Passagers** : demande de course immédiate ou planifiée, validation par QR code, suivi de trajet en temps réel, historique des trajets, notation du conducteur, SOS silencieux, abonnements.
- **Conducteurs** : réception des demandes de course, acceptation/refus, confirmation d'embarquement, alertes de sécurité, calendrier de paiement, suivi des primes et de l'état du contrat.
- **Fournisseurs** : enregistrement et gestion de la flotte, publication d'annonces de véhicules, suivi des revenus, consultation des contrats et des performances des conducteurs affectés.
- **Gérants** : suivi opérationnel quotidien des véhicules et conducteurs affectés, escalade des problèmes de conformité, coordination des paiements.
- **Partenaires institutionnels** : création de demandes de course, suivi en temps réel, API d'intégration, facturation mensuelle, console de gestion des trajets.
- **Administrateurs** : supervision complète de la plateforme, gestion des utilisateurs, validation des documents, gestion des incidents, configuration des zones et règles de dispatch.

Article 5 — Demande de course et système de dispatch

Toute demande de course soumise via l'application Nafirka est traitée par le moteur de dispatch automatisé : réception et validation de la demande, identification de la zone géographique, recherche géospatiale des conducteurs disponibles, calcul du délai d'arrivée estimé (ETA), classement des candidats selon l'ETA, la note, le score de conformité et l'équité de répartition, puis envoi d'une offre d'affectation au conducteur le mieux classé (délai de réponse : 45 secondes par défaut). Nafirka ne garantit pas la disponibilité permanente d'un conducteur.

Article 6 — Types de réservation

La plateforme accepte les types de réservation suivants :

- **Course immédiate** (à la demande) : dispatch en temps réel dès la soumission.
- **Course planifiée** : entre 30 minutes et 7 jours à l'avance.
- **Course abonnement** : décomptée du crédit d'abonnement actif à la fin du trajet.
- **Course partenaire** : initiée par un partenaire institutionnel, traitement prioritaire.
- **Course administrative** : initiée par un administrateur Nafirka, priorité maximale.

Article 7 — Cycle de vie du trajet

Chaque trajet confirmé passe par les états successifs suivants : *CRÉÉ* → *EN ROUTE VERS LE PASSAGER* → *EN ATTENTE AU POINT DE PRISE EN CHARGE* → *EN COURS* → *TERMINÉ* → *ANNULÉ*. Chaque transition est horodatée et enregistrée de manière immuable.

Article 8 — Protocole d'embarquement et sécurité du trajet

La sécurité du trajet est fondée sur un protocole d'embarquement obligatoire à double confirmation : (1) le passager scanne le QR code du véhicule et reconnaît le conducteur à la photographie que Nafirka a vérifiée en amont ; (2) le conducteur confirme l'embarquement du passager, qu'il reconnaît de la même manière. L'identité n'est pas vérifiée à la portière : elle l'a été lors de l'identification (article 3), et la portière ne fait que la reconnaître. Ce n'est qu'à l'issue de cette double confirmation que le trajet passe à l'état EN COURS et que le suivi GPS s'active.

Article 9 — Protection des mineurs

Les comptes passager marqués « mineur » (âge < 18 ans) bénéficient du protocole de protection renforcé suivant : réservation obligatoirement initiée par un compte parent/tuteur ou partenaire scolaire autorisé, affectation exclusive à des conducteurs ayant une note minimale de 4,2, notification immédiate aux parents/tuteurs dès la confirmation d'embarquement, accès en lecture seule à la carte de suivi GPS en temps réel, et notification « Arrivée en sécurité » à la fin du trajet.

Article 10 — Partenaires scolaires

Les écoles ayant souscrit au programme partenaire scolaire Nafirka bénéficient d'une liste de conducteurs et véhicules autorisés, de la planification en masse des ramassages, d'un suivi en temps réel de chaque élève et d'un rapport quotidien consolidé. Le protocole de notification des parents est activé sur chaque trajet d'élève.

Article 11 — Abonnements passagers

Nafirka propose des formules d'abonnement mensuel :

- **Basique** : nombre limité de trajets par mois.
- **Standard** : trajets illimités pendant la durée de l'abonnement.
- **Premium** : trajets illimités, priorité de dispatch, accès aux véhicules premium.

Les abonnements sont personnels, non cessibles et non remboursables sauf cas de force majeure documenté. Le renouvellement est mensuel.

Article 12 — Partenaires institutionnels (hôtels, entreprises, hôpitaux)

Les partenaires institutionnels accèdent à la plateforme via une console dédiée et/ou une API REST sécurisée. Leurs demandes bénéficient d'un traitement prioritaire selon leur accord de niveau de service (SLA). Chaque partenaire dispose d'un compte authentifié avec clé API rotative, d'une console de suivi en temps réel, d'un cycle de facturation mensuelle globale et d'une configuration SLA personnalisée.

Article 13 — Paiement et monnaie

Tous les montants affichés et traités sur Nafirka sont exprimés en FCFA, en valeurs entières, sans décimales. Les règlements s'effectuent via myNita (canal principal), Amanata (canal secondaire) ou paiement manuel exceptionnel avec enregistrement numérique obligatoire. Nafirka n'accepte pas de paiement par carte bancaire ou virement SWIFT.

Article 14 — Contrats conducteurs et obligations financières

La relation entre Nafirka et chaque conducteur est formalisée par un contrat de prestation définissant le montant du versement par cycle de 3 jours ouvrés, les frais annexes (port, patente, sécurité sociale, caution), la structure de prime mensuelle calculée au prorata des jours travaillés, et les conditions de suspension et de résiliation.

Article 15 — Obligations du conducteur

- Respecter scrupuleusement le protocole d'embarquement (double confirmation QR code).
- Assurer la conduite du lundi au samedi, sauf cas de force majeure documenté.
- Maintenir le véhicule propre, en bon état mécanique et conforme aux exigences techniques.
- Ne jamais partager ses identifiants de connexion avec un tiers.
- Signaler immédiatement tout incident, accident, panne ou problème de sécurité via l'application.
- Respecter le Code de la route nigérien et toutes les réglementations du transport en vigueur.
- Ne jamais sous-louer, prêter ou remettre le véhicule mis à disposition à un tiers.
- Adopter en permanence un comportement professionnel et courtois envers les passagers.

Article 16 — Géolocalisation et données télémétriques

Les conducteurs actifs transmettent leur position GPS, vitesse et cap à intervalles de 2 à 5 secondes pendant leurs sessions opérationnelles. Ces données sont utilisées exclusivement pour le dispatch, le suivi de trajet, la détection d'anomalies de sécurité et la préservation des preuves en cas d'incident. L'historique GPS est conservé 30 jours pour les trajets normaux, et sans limitation de durée pour les trajets ayant fait l'objet d'un incident ou d'un SOS.

Article 17 — Notation et qualité de service

À l'issue de chaque trajet, le passager note le conducteur sur une échelle de 1 à 5. La note est calculée comme une moyenne mobile pondérée sur les 50 derniers trajets notés. Note < 3,0 : alerte administrative. Note < 2,5 : suspension automatique du dispatch. Note < 2,0 : procédure de révision contractuelle. Les nouveaux conducteurs démarrent avec une note neutre de 4,0.

Article 18 — Fonctionnalité SOS et gestion des incidents

Nafirka intègre un dispositif SOS silencieux accessible directement depuis l'application, sans informer l'autre partie. Son déclenchement envoie instantanément la position GPS, l'identité des parties, la plaque du véhicule et l'horodatage à l'équipe d'administration Nafirka et au contact d'urgence configuré. Les événements SOS sont des enregistrements immuables. Nafirka coopère pleinement avec la Police nationale et la Gendarmerie nationale du Niger.

Article 19 — Fournisseurs de véhicules

Lors de leur inscription, les fournisseurs choisissent entre le *modèle géré par Nafirka* (Nafirka recrute et affecte le conducteur) et le *modèle autogéré* (le fournisseur gère sa flotte lui-même). Dans les deux cas, chaque conducteur désigné doit satisfaire aux exigences d'homologation Nafirka (âge minimum 21 ans, permis valide, enregistrement complet sur la plateforme).

Article 20 — Profil Gérant

Le profil Gérant est un rôle opérationnel complémentaire, attribuable à tout compte pour la supervision quotidienne de véhicules et conducteurs désignés. Le Gérant assure le suivi de la conformité, la coordination avec les parties contractuelles et l'escalade des incidents. Il n'a pas accès aux fonctions de paiement direct.

Article 21 — Protection des données personnelles

Nafirka collecte et traite les données personnelles de ses utilisateurs dans le strict respect des textes en vigueur au Niger : données d'identité, de localisation, contractuelles, de trajet et comportementales. Nafirka ne cède aucune donnée personnelle à des tiers à des fins commerciales. Les données sont transmises aux autorités nigériennes sur réquisition légale uniquement. Les utilisateurs disposent d'un droit d'accès et de rectification de leurs données via le support Nafirka.

Article 22 — Responsabilité

Nafirka agit en qualité d'intermédiaire technologique de mise en relation. À ce titre, Nafirka n'est pas employeur des conducteurs et n'est pas partie directe au contrat de transport. La responsabilité de Nafirka est limitée aux dysfonctionnements directement imputables à la plateforme. Nafirka décline toute responsabilité en cas d'indisponibilité temporaire de la plateforme ou d'une passerelle de paiement partenaire.

Article 23 — Suspension et résiliation

Nafirka se réserve le droit de suspendre immédiatement l'accès d'un utilisateur, sans préavis, en cas de violation des CGU, d'usage frauduleux, de comportement portant atteinte à la sécurité physique d'un autre utilisateur, de non-paiement persistant, ou de documents expirés ou falsifiés. La résiliation définitive intervient après notification écrite avec un délai de 48 heures, sauf urgence de sécurité.

Article 24 — Modifications et mises à jour des CGU

Nafirka se réserve le droit de modifier les présentes CGU à tout moment. Toute modification substantielle est notifiée aux utilisateurs via l'application au moins 7 jours avant son entrée en vigueur. L'utilisation continue des services après la date d'entrée en vigueur vaut acceptation des CGU révisées.

Article 25 — Force majeure

Aucune des parties ne pourra être tenue responsable de l'inexécution de ses obligations résultant d'un événement de force majeure constituant un obstacle insurmontable et imprévisible (catastrophe naturelle, décision gouvernementale, conflit armé, coupure nationale des réseaux de télécommunication, pandémie déclarée ou toute autre circonstance hors du contrôle raisonnable des parties).

Article 26 — Droit applicable, litiges et contact

Les présentes CGU sont régies par le droit de la République du Niger. En cas de litige, les parties s'engagent à rechercher une solution amiable dans un premier temps. À défaut d'accord dans un délai de 30 jours, le litige sera porté devant les tribunaux compétents de Niamey, Niger. Pour toute réclamation ou signalement d'incident, les utilisateurs peuvent contacter le support Nafirka via l'application mobile. Nafirka s'engage à traiter chaque réclamation dans un délai maximal de 72 heures ouvrées.

En utilisant les services Nafirka, vous reconnaissez avoir lu, compris et accepté les présentes Conditions Générales d'Utilisation dans leur intégralité.