FASOGO

Plateforme de Livraison de Colis & Marchandises

CONDITIONS GÉNÉRALES D'UTILISATION

Version Août 2026

Les présentes Conditions Générales d'Utilisation (ci-après « CGU ») régissent l'ensemble des relations entre FASOGO SARL et tout utilisateur de la plateforme FASOGO. En vous inscrivant ou en accédant à l'application FASOGO (web ou mobile) ou en passant commande, vous acceptez pleinement et sans réserve les présentes CGU. Si vous n'acceptez pas les termes, veuillez ne pas vous inscrire, ni utiliser nos services ou notre application(web ou mobile).

Article 1 — Identification de la société

FASOGO est une marque exploitée par FASOGO SARL, société de droit burkinabè, immatriculée sous le numéro IFU :00275369M, RCCM :BF-OUA-01-2025-B12-09910, dont le siège social est établi à Ouagadougou, Burkina Faso.

FASOGO SARL conçoit, exploite et commercialise une plateforme numérique spécialisée dans la livraison de colis et de marchandises, et le transport de biens entre expéditeurs et destinataires, particuliers ou entreprises.

Pour toute question, réclamation ou demande d'assistance, vous pouvez nous joindre via :

- E-mail :info@fasogo.com / fasogo.burkina@gmail.com
- Téléphone :(+226) 51-11-78-78 / 55-54-37-37
- Adresse postale :BP/BV: 14 BV 30347 OUAGA ZAD 14

Article 2 — Description des services

La plateforme FASOGO met à la disposition de ses utilisateurs un écosystème de services de transport de colis et de marchandises, accessibles depuis une application mobile et/ou une application web. Ces services comprennent :

2.1 Livraison de colis et de marchandises entre particuliers

- Prise en charge, transport et remise de colis/marchandises de toute nature (sauf dangereux et illicites) d'un expéditeur vers un destinataire.
- Suivi en temps réel et preuve de livraison horodatée.
- Confirmation de remise par notification électronique.

2.2 Livraison de colis et de marchandises pour entreprises

- Prise en charge, transport et remise de colis et de marchandises, de stocks ou de matériels en provenance de commerces, d'entreprises, de grossistes et de fournisseurs.
- Prise en charge ponctuelle ou récurrente selon contrat.
- Suivi en temps réel et preuve de livraison horodatée.
- Confirmation de remise par notification électronique.

Article 3 — Accès à la plateforme et gestion du compte

3.1 Création du compte

L'utilisation des services FASOGO est conditionnée à la création d'un compte personnel. L'inscription peut s'effectuer par :

- Adresse e-mail et mot de passe sécurisés.
- Connexion via un service tiers sécurisé (Google).

L'utilisateur doit fournir des informations exactes, complètes et à jour lors de son inscription et s'engage à les maintenir à jour. Toute information erronée pourra entraîner la suspension du compte.

3.2 Sécurité des accès

Vous êtes le seul responsable de la confidentialité de vos identifiants de connexion. Vous vous engagez à :

- Ne jamais communiquer vos identifiants à un tiers.
- Vous déconnecter après chaque session sur un appareil partagé.
- Nous notifier immédiatement en cas d'accès non autorisé suspecté.

3.3 Suspension et clôture du compte

Vous pouvez fermer votre compte à tout moment via les contacts de l'article 1. FASOGO se réserve le droit de suspendre ou de résilier un compte en cas de :

- Utilisation frauduleuse ou suspicion d'accès non autorisé.
- Comportement abusif envers nos équipes ou partenaires.
- Réclamations répétées et manifestement infondées.
- Violation des présentes CGU ou de la législation en vigueur.

En cas de fermeture définitive du compte à l'initiative de FASOGO, toute somme due sera restituée.

Article 4 — Conditions générales de commande

Toute demande de livraison passée sur la plateforme FASOGO est soumise à l'acceptation de nos équipes ou du livreur partenaire disponible. Une notification de confirmation vous est adressée dès validation. Le contrat de prestation prend effet à compter de l'envoi de cette confirmation.

Vous êtes redevable du montant total de la prestation (frais de livraison et frais de service) même lorsque la commande est passée pour le compte d'un tiers. La plateforme fonctionne actuellement à Ouagadougou, susceptible d'évoluer dans les autres villes du Burkina.

Article 5 — Service de livraison — Modalités spécifiques

5.1 Prise en charge du colis

Lors de toute demande de livraison, un tarif estimatif vous est présenté avant confirmation. Ce tarif est calculé selon la distance jusqu'à la destination finale, le type d'engin utilisé et le type de colis/marchandise. Le tarif final peut varier en cas de modification de l'adresse à votre demande.

Une fois la demande confirmée, un livreur vous est attribué. Vous recevez ses informations (nom, prénom ,numéro de téléphone, plaque d'immatriculation) et pouvez suivre sa progression en temps réel.

5.2 Responsabilité de l'expéditeur (profil marchand)

En tant qu'utilisateur du service de livraison, vous vous engagez à :

- Être présent ou avoir désigné un représentant au point de collecte.
- Emballer correctement les colis afin de protéger leur contenu.
- Déclarer avec exactitude la nature, le poids et la valeur du colis.
- Ne pas confier de marchandises dangereuses, illicites ou soumises à une réglementation spéciale.
- Traiter le livreur avec respect et courtoisie.

5.3 Responsabilité du client (profil client)

En tant qu'utilisateur du service de livraison, vous vous engagez à :

- Donner les bonnes adresses de collecte et de livraison lors de la commande.
- Déclarer avec exactitude la nature, le poids et la valeur du colis.
- Choisir le bon engin approprié pour le type de colis.
- Être présent ou avoir désigné un représentant au point de livraison finale.
- Ne pas confier de marchandises dangereuses, illicites ou soumises à une réglementation spéciale.
- Disposer de la liquidité suffisante pour les paiements en espèces.Dans le cas contraire, disposer d'un compte mobile money(Orange Money,Moov Money,Télecel Money, etc) ou d'une carte bancaire(crédit,GIM UEMOA, etc).
- Traiter le livreur avec respect et courtoisie.
- Rembourser dans un délai de 21 jours, FASOGO en cas d'annulation de commande acceptée par un livreur et/ou marchand indisponible au lieu de collecte après acceptation de la commande..

5.4 Responsabilité du livreur (profil livreur)

En tant qu'utilisateur du service de livraison, vous vous engagez à :

- Aller récupérer le colis/marchandise à l'adresse indiquée au point de collecte.
- Aller livrer le colis/marchandise à l'adresse de livraison indiquée.
- Protéger le colis/marchandise du point de collecte au point de livraison finale
- Remettre la part (commission) de recette de FASOGO aux numéros ou personnes indiquées de FASOGO, dans le cas de paiement des frais de livraison en espèces

- Traiter le marchand et le client avec respect et courtoisie.
- Maintenir toujours un casier judiciaire vierge.
- Être intègre et honnête.
- Avoir une assurance valide pour les livreurs utilisant un véhicule.
- Avoir les documents valides et à jour de son engin
- Rembourser dans un délai de 21 jours, FASOGO ou le client ou le marchand en cas de perte ou de vol de colis/marchandises après récupération au lieu de collecte.

5.5 Délais de livraison

Un délai estimatif de livraison vous est communiqué avant validation de votre commande. Ce délai est donné à titre indicatif et peut varier selon les conditions de circulation, la disponibilité des livreurs et la complexité de la mission. En cas de retard supérieur à 5 heures non signalé, veiller à contacter FASOGO pour une solution satisfaisante.

5.6 Adresse de livraison

Votre colis est livré à l'adresse renseignée lors de la commande. Toute modification d'adresse de livraison doit être faite ou signalée avant l'acceptation de la commande par le livreur.

5.7 Échec de livraison imputable au client

Si une livraison échoue en raison du fait du client, le prix total (frais de livraison et frais de service) reste dû. Sont considérés comme échecs imputables au client :

- Absence au point de livraison ou injoignabilité après plusieurs tentatives de contact.
- Adresse de livraison incorrecte ou incomplète.
- Refus de réceptionner le colis sans motif légitime.

5.8 Colis refusés ou non conformes

FASOGO se réserve le droit de refuser la prise en charge de tout colis/marchandises dont le contenu est suspect, dangereux, illicite ou non déclaré conformément à la législation. En cas de découverte d'un contenu prohibé, le livreur peut interrompre la mission et restituer le colis à l'expéditeur. Les frais engagés restent à la charge de l'expéditeur(client).

5.9 Annulation d'une commande

Vous pouvez annuler une commande sans frais pendant la recherche de livreur. Passé ce délai(commande acceptée par le livreur), le montant de la livraison est dû et doit être payé intégralement à FASOGO.

5.10 Comportement des livreurs

Tous les livreurs partenaires de FASOGO sont tenus à une charte professionnelle. Tout incident ou comportement inapproprié de la part d'un livreur doit être signalé via notre service client ou par nos contacts officiels indiqués, dans les 24 heures qui suivent.

Article 6 — Disponibilité des services

Les services administratifs de FASOGO sont ouverts selon un horaire indiqué.

Cependant, les livreurs étant des travailleurs indépendants/autonomes (freelance),pouvant travailler selon leur disponibilité , les services de livraison de FASOGO sont disponibles du lundi au dimanche 24 h/24.

FASOGO ne saurait être tenue responsable de l'indisponibilité temporaire des services de livraison due à des circonstances extérieures (intempéries, événements exceptionnels, surcharge de la plateforme, etc.)

Article 7 — Qualité du service et réclamations

Vous avez le droit de recevoir une prestation conforme à sa description. En cas de problème avéré (colis endommagé, non livré, livraison à la mauvaise adresse), contactez-nous immédiatement. Une photographie peut être demandée pour étayer votre réclamation.

Selon les circonstances et après examen de votre dossier, FASOGO pourra émettre :

- Un arrangement ou un remboursement de la part du livreur ou de la personne fautive.
- Des poursuites judiciaires à l'encontre du livreur ou de la personne fautive.

Aucun remboursement ne sera accordé si le problème résulte manifestement d'une déclaration inexacte du contenu du colis par l'expéditeur.

Article 8 — Annulation et modification de commande

8.1 Annulation par le client

Vous pouvez annuler une demande sans frais tant que le livreur n'a pas été assigné. Passé ce stade :

- Si le livreur est en route vers le point de collecte : les frais de déplacement vont être facturés.
- Si le colis a déjà été pris en charge : les frais de livraison restent intégralement dus.

8.2 Annulation par FASOGO

FASOGO peut annuler une demande pour des raisons opérationnelles. Dans ce cas, vous ne serez pas débité et tout paiement déjà effectué sera remboursé intégralement. Un avoir de compensation peut être attribué à votre compte.

Article 9 — Tarification et paiement

9.1 Tarifs et frais

Les tarifs affichés sur FASOGO sont calculés en fonction de la distance, du type d'engin et du type de colis/marchandise. Le récapitulatif complet de votre prestation (frais de livraison, frais de service et taxes applicables) vous est présenté lors du paiement final.

9.2 Moyens de paiement acceptés

Le règlement de vos demandes de livraison s'effectue via :

- Mobile Money (Orange Money, Moov Money, Telecel Money, etc.).
- Espèces au moment de la livraison .
- Carte bancaire(credit, GIM UEMOA, etc).

9.3 Bons de réduction et crédits

Les bons de réduction et crédits de compte sont soumis à des conditions spécifiques (durée de validité, services éligibles, plafond d'utilisation, etc.) détaillées dans l'application. Ils ne sont ni échangeables contre espèces, ni cessibles à un tiers.

Article 10 — Pourboires

Lors de la réception du colis, vous avez la possibilité de laisser un pourboire discrétionnaire à votre livreur.

Article 11 — Notation et évaluation

Après chaque livraison, vous êtes invité à évaluer la qualité du service reçu. Ces évaluations contribuent à l'amélioration continue de nos services et à la gestion de notre réseau de livreurs partenaires.

Les évaluations doivent être sincères. Toute évaluation fallacieuse ou malveillante pourra entraîner la suspension du compte utilisateur.

Article 12 — Responsabilité de FASOGO

FASOGO prélève une commission (part) sur les frais de livraison que le livreur doit encaisser.

FASOGO est responsable des préjudices directement imputables à un manquement à ses obligations contractuelles dans la mesure où ces préjudices étaient prévisibles. FASOGO ne saurait être tenu responsable :

- Des préjudices indirects, imprévisibles ou consécutifs à l'utilisation de ses services.
- Des dommages résultant d'un emballage insuffisant ou d'une déclaration inexacte du contenu par l'expéditeur.
- Des dysfonctionnements liés à votre matériel, à votre connexion internet ou à des logiciels tiers.
- Des défaillances liées à des cas de force majeure (catastrophes naturelles, événements politiques, épidémies, etc.).
- Des décès, des dommages corporels ou matériels des livreurs, des marchands et des clients.

Article 13 — Statut des livreurs, marchands, clients.

Les clients, les marchands et les livreurs ne sont pas des employés de FASOGO. Ce sont juste des partenaires d'affaires.

Les livreurs sont des travailleurs indépendants/autonomes (freelance).

Article 14 — Propriété intellectuelle

L'ensemble des éléments constituant la plateforme FASOGO (logo, charte graphique, interface, base de données, algorithmes, contenus, etc.) est la propriété exclusive de FASOGO SARL et protégé par la législation burkinabè sur la propriété intellectuelle. Toute reproduction, distribution, modification ou exploitation non autorisée est strictement interdite et expose son auteur à des poursuites civiles et pénales.

Article 15 — Protection des données personnelles

FASOGO SARL collecte et traite vos données personnelles conformément à la loi n°001-2021/AN du 30 mars 2021 portant protection des personnes à l'égard du traitement des données à caractère personnel, et à notre Politique de Confidentialité accessible dans l'application et sur notre site.

Vos données sont utilisées exclusivement pour :

- La gestion de votre compte et de vos demandes de livraison.
- L'amélioration de nos services et de l'expérience utilisateur.
- L'envoi de communications commerciales (avec votre consentement préalable).

Conformément à la loi n°001-2021/AN, vous disposez d'un droit d'accès, de rectification, d'opposition et de suppression de vos données personnelles, exerçable en nous contactant via les coordonnées de l'article 1 ou en saisissant la Commission de l'Informatique et des Libertés (CIL) du Burkina Faso.

Article 16 — Dispositions finales

Si FASOGO tarde à exercer un droit prévu aux présentes CGU ou y renonce temporairement, cela ne vaut pas renonciation définitive à ce droit. Si une clause des présentes était déclarée nulle ou inapplicable, les autres stipulations demeurent pleinement en vigueur.

FASOGO SARL se réserve le droit de modifier les présentes CGU à tout moment. Toute mise à jour vous sera notifiée via l'application ou par e-mail, avec un préavis raisonnable. Les modifications n'affectent pas les commandes déjà confirmées au moment de leur entrée en vigueur.

Les présentes conditions sont régies par le droit burkinabè. Tout litige relatif à leur interprétation ou à leur exécution relève de la compétence exclusive des juridictions compétentes de Ouagadougou, Burkina Faso.

Récapitulatif des articles

- Art. 1 — Identification de la société
- Art. 2 — Description des services
- Art. 3 — Accès à la plateforme et gestion du compte
- Art. 4 — Conditions générales de commande
- Art. 5 — Service de livraison — Modalités spécifiques
- Art. 6 — Disponibilité des services
- Art. 7 — Qualité du service et réclamations
- Art. 8 — Annulation et modification de commande
- Art. 9 — Tarification et paiement
- Art. 10 — Pourboires
- Art. 11 — Notation et évaluation
- Art. 12 — Responsabilité de FASOGO
- Art. 13 — Propriété intellectuelle
- Art. 14 — Protection des données personnelles
- Art. 15 — Dispositions finales

© 2026 FASOGO SARL — Tous droits réservés

FASOGO SARL • Ouagadougou, Burkina Faso • info@fasogo.com / fasogo.burkina@gmail.com