

MayBe MyBee

Conditions generales de location - Senegal

United Mobility Senegal - marque MayBe MyBee sous licence de United Energies AG.

Conditions de location : version 2026-08-21c-draft. Politique d'annulation et de remboursement : version 2026-08-21c-draft.

Ce document reprend, mot pour mot, les conditions publiees sur mybee.africa/sn/terms et mybee.africa/sn/refund.

Il est repris dans le contrat de location que vous signez a la remise du vehicule.

1. Qui sommes-nous

MayBe MyBee Sénégal est exploité par United Mobility Senegal (UMS , nous), franchisé de United Energies AG, propriétaire de la marque MayBe MyBee. Ces conditions régissent la location de motos électriques (des Bees) au Sénégal, que vous soyez un particulier ou une entreprise.

Les motos sont la propriété d'United Mobility Senegal. Nous les entretenons, les assurons au titre de la responsabilité civile obligatoire, et vous les confions dans le cadre du contrat que vous signez.

2. Nos trois formules

Location à la journée - de 3 à 30 jours. Vous choisissez votre nombre de jours en ligne et vous réglez la totalité de la période à la commande, puis vous récupérez votre Bee à notre bureau à Dakar. Aucun prélèvement automatique n'a lieu ensuite.

Location au mois - 1, 6 ou 12 mois d'engagement, jusqu'à 3 Bees, réservée et payée en ligne sur mybee.africa/sn/book.

Location longue durée - au-delà de 12 mois, ou à partir de 4 Bees quelle que soit la durée. Le prix et les conditions sont fixés au cas par cas dans une offre personnalisée, puis repris dans votre contrat.

Aucune de ces formules n'est un achat : vous ne devenez jamais propriétaire de la Bee et il n'existe pas d'option d'achat.

3. Qui peut louer

Vous devez avoir au moins 18 ans et détenir un permis de conduire valide couvrant les motos, en cours de validité pendant toute la durée de la location.

Particuliers : nom complet, pièce d'identité et permis de conduire valides, téléphone. Entreprises : raison sociale, RCCM, NINEA, adresse, et une personne de contact identifiée.

À la commande en ligne, un nom et un téléphone suffisent. Les documents sont vérifiés au comptoir avant la remise de la Bee : sans eux, nous ne pouvons pas vous confier le véhicule. Nous pouvons refuser ou différer une location lorsque l'identité ou l'entreprise ne peut pas être vérifiée.

4. Comment le contrat se forme

En deux temps, et la distinction compte. (1) Le paiement en ligne réserve votre Bee et confirme votre réservation. (2) Le contrat de location lui-même devient contraignant à sa signature par les deux parties, au moment de la remise du véhicule.

Concrètement : dès votre paiement, vous recevez par e-mail et WhatsApp un reçu indiquant le montant réglé et ce

qu'il couvre. Ce reçu prouve votre paiement et votre réservation ; ce n'est pas un contrat de location. Le contrat est établi au bureau, une fois vos documents vérifiés et la Bee qui vous est attribuée connue : votre Beekeeper vous le remet à relire, puis vous le signez ensemble au moment de la remise.

Si vous payez mais ne venez jamais chercher la Bee, aucun contrat de location n'a été formé : seule votre réservation existe. Ce qui vous est remboursé est alors fixé par la politique d'annulation et de remboursement (mybee.africa/sn/refund) - ce n'est pas automatiquement l'intégralité, et cela dépend de votre formule.

La signature a lieu au bureau, sur la tablette de votre Beekeeper ou sur papier, selon ce que vous préférez. Les deux ont la même valeur : la signature électronique est reconnue par la loi 2008-08 sur les transactions électroniques.

Avant de signer, votre Beekeeper vérifie votre pièce d'identité et votre permis en original et en prend une photo, conservée dans notre outil interne (voir notre politique de confidentialité).

Si vous signez sur écran, votre exemplaire signé porte en première page une attestation de signature : qui a signé, quand, comment, la pièce d'identité vérifiée, la déclaration acceptée et l'empreinte numérique du document. Elle fait partie du contrat. Dès la signature, nous vous envoyons cet exemplaire par e-mail et WhatsApp - vous repartez avec votre copie.

Location longue durée et offres personnalisées : le contrat se forme une fois l'offre acceptée et le contrat signé par les deux parties.

Location à la journée : le paiement en ligne réserve votre Bee et confirme votre réservation ; la location elle-même commence lorsque votre dossier est vérifié au bureau, que vous signez, et que vous prenez possession de la Bee.

5. Prix et paiement

Les prix sont affichés en francs CFA (XOF) et dépendent de la durée choisie et des options (remorque cargo, livraison à Dakar).

Moyens de paiement : carte bancaire, Wave et Orange Money. Les paiements par carte sont encaissés par United Energies AG (Suisse), qui traite également les remboursements par carte ; les paiements par Wave, Orange Money, en espèces ou par virement sont encaissés par United Mobility Senegal. Les deux interviennent au titre du même service MayBe MyBee.

Un mois de location correspond à 30 jours. Un engagement de 6 mois dure 180 jours et un engagement de 12 mois 360 jours, quelle que soit la date à laquelle il commence : la durée que vous payez est toujours la même.

Location à la journée : la totalité des jours réservés est réglée à la commande, et rien n'est prélevé ensuite.

Location au mois : le premier mois est réglé à la commande, puis tous les 30 jours. Location longue durée : les conditions de paiement figurent dans votre offre.

Une caution est exigée. Son montant dépend de la couverture choisie et du véhicule, il vous est indiqué au moment de la réservation et il est repris dans le contrat que vous signez. Elle n'est PAS prélevée en ligne : votre paiement à la commande couvre votre période et rien d'autre. La caution est remise à votre Beekeeper au retrait du véhicule, et elle vous est restituée à la fin du contrat, déduction faite des sommes que vous nous devez éventuellement (dommages au-delà de l'usure normale, accessoires manquants, amendes ou mensualités impayées).

Les mensualités suivantes sont prélevées automatiquement lorsque vous payez par carte ; sinon, nous vous envoyons un lien de paiement. En cas de refus, nous réessayons puis vous contactons - voir la section 9.

6. Annulation, fin de contrat et remboursement

Avant la remise de la Bee, la règle dépend de votre formule - et de la façon dont vous avez réservé. Location au mois réservée en ligne : vous disposez de 7 jours à compter de votre réservation pour annuler et être intégralement remboursé - y compris si vous ne venez jamais chercher la Bee, puisque le contrat n'est alors pas signé (section 4). Une location conclue par offre (plusieurs véhicules au mois, ou longue durée) suit les règles énoncées plus bas dans cette section.

Location à la journée : le bloc de jours réservé n'est pas remboursable, quel que soit le préavis, sauf si vous avez souscrit l'option Annulation flexible à la commande (annulation jusqu'à 2 heures avant le retrait). La couverture choisie ne change rien à ce point : Protégé abaisse votre plafond en cas de dommage, il n'ouvre pas de droit d'annulation.

Retrait tardif en location à la journée. Les dates que vous réservez sont fermes : la Bee vous est réservée du premier au dernier jour indiqué et personne d'autre ne peut la louer pendant cette période. Si vous venez la chercher après le premier jour, votre location court jusqu'à la date de fin prévue, qui ne se décale pas - les jours écoulés avant votre passage sont dus. Lorsque le retard nous est imputable (Bee indisponible, Beehive fermée), toute la période est décalée et vous ne perdez aucun jour.

Si toute la période réservée s'est écoulée sans que vous soyez venu, la réservation est close et la Bee remise à la disposition d'autres clients. Nous vous en informons par e-mail et WhatsApp.

Après la remise, en location à la journée : une journée commencée n'est pas remboursée, et un retour anticipé ne donne pas lieu au remboursement des jours restants.

Retrait tardif en location au mois. Comme à la journée, les dates que vous réservez sont fermes : votre location court jusqu'à la date de fin prévue, qui ne se décale pas, et les jours écoulés avant votre passage sont dus. C'est pourquoi la date de retrait est obligatoire à la commande. Lorsque le retard nous est imputable, toute la période est décalée et vous ne perdez aucun jour.

Retrait tardif en location longue durée. Cette formule porte sur une DURÉE, non sur des dates : si vous retirez la Bee après la date convenue, votre durée d'engagement est conservée dans son intégralité et démarre le jour du retrait. Passé 30 jours sans nouvelles de votre part, nous pouvons clore la réservation et remettre la Bee à disposition.

Réservation non réglée. Lorsqu'une réservation n'a pas encore été payée - offre acceptée, contrat établi pour facturation - la Bee vous est retenue jusqu'à l'échéance de la première facture, date qui figure sur celle-ci. Sans règlement à cette date, la réservation prend fin et la Bee est remise à la location. Nous vous en informons.

Après la remise : le mois entamé n'est pas remboursé. Vous pouvez mettre fin à votre location à tout moment en rapportant la Bee à votre Beekeeper - aucune mensualité suivante ne sera alors prélevée, et le mois en cours n'est pas remboursé au prorata.

Retour après le terme. Si vous gardez la Bee au-delà de la date de fin, la location se poursuit au jour le jour - et non pour un mois entier - au tarif mensuel sans engagement de votre véhicule et de votre couverture, divisé par 30. Chaque jour entamé est dû.

Prévenez-nous et vous ne payez que les jours. Si vous rapportez la Bee en retard sans nous avoir prévenus, une pénalité de 16 500 F CFA s'ajoute, une seule fois, quelle que soit la durée du retard. Un message WhatsApp, un appel ou un e-mail suffit à l'éviter, avant le terme ou pendant le retard.

Réservation par offre (location au mois sur plusieurs véhicules, ou longue durée). Dès que la formule et la date de début sont convenues avec vous, les véhicules sont retirés de la vente et vous sont réservés. Des frais de réservation de 19 500 F CFA tiennent cette réservation pendant 7 jours, le temps de signer et de verser la caution. Ils vous sont rendus à la remise du véhicule. Sans signature dans ce délai, en cas d'annulation, ou si vous ne venez pas retirer le véhicule, ils nous restent acquis.

Annuler un contrat signé par cette voie, avant son début : ce que nous retenons sur la caution dépend du préavis. 30 jours ou plus : rien, la caution vous est intégralement rendue. De 8 à 29 jours : 25 %. Dans la dernière semaine (7 jours ou moins) : 50 %. Le jour charnière compte en votre faveur - annuler exactement 30 jours avant reste sans frais. Les frais de réservation restent acquis dans tous les cas.

Si vous ne venez pas retirer le véhicule : vous disposez de 3 jours après la date de début pour vous présenter. Passé ce délai sans nouvelles de votre part, la réservation est close, les véhicules repartent en location et la caution est retenue en totalité. Ce délai ne prolonge pas votre location : les jours écoulés depuis la date de début sont dus, comme pour toute prise en charge tardive.

Ces règles concernent les locations conclues par offre (plusieurs véhicules au mois, ou longue durée). Une réservation faite en ligne sur mybee.africa/sn/book garde les règles décrites plus haut pour sa formule.

La politique complète est publiée sur mybee.africa/sn/refund et fait partie de ces conditions.

7. Vos responsabilités

Conduisez légalement et prudemment, portez le casque fourni, et respectez le code de la route sénégalais.

N'confiez pas la Bee à quelqu'un d'autre : elle ne peut être conduite que par vous, ou - pour une entreprise - par les conducteurs autorisés que vous nous avez déclarés.

Gardez la Bee verrouillée à l'arrêt, chargez-la avec le chargeur fourni, et signalez immédiatement à votre Beekeeper tout accident, dommage, panne ou vol.

Ne retirez, ne désactivez et ne masquez pas le traceur GPS ni le dispositif d'immobilisation.

Restituez la Bee dans l'état constaté à la remise, usure normale exceptée. L'état de la Bee est constaté avec vous, photos à l'appui, au départ comme au retour.

Où la Bee peut rouler. La Bee circule uniquement sur le territoire de la République du Sénégal. Elle ne doit pas franchir la frontière, ni être transportée hors du pays par route, par bateau ou par tout autre moyen. Notre assurance, notre assistance et notre capacité à récupérer le véhicule s'arrêtent aux frontières du pays.

Ce que vous pouvez transporter. Le transport rémunéré de marchandises - livraison, coursier, logistique - est expressément autorisé : c'est l'usage pour lequel nos Bees sont conçues et louées. Le chargement doit rester dans les limites de charge du véhicule et être correctement arrimé.

Ce qui n'est jamais permis : conduire sans permis valide, sous l'emprise de l'alcool ou de stupéfiants ; confier la Bee à une personne non autorisée ; transporter des produits dangereux ou inflammables ; tracter ou pousser un autre véhicule ; participer à une compétition ou à un essai de performance ; donner des leçons de conduite ; sous-louer, vendre, gager ou remettre la Bee en garantie ; modifier le véhicule ou son équipement.

Vous seul conduisez la Bee. Un second conducteur peut être ajouté à votre contrat pour 16 500 F CFA, une seule fois - à la réservation ou au comptoir. Il doit se présenter avec sa pièce d'identité et son permis, et signer le contrat : sans signature, il n'a rien accepté et n'est pas autorisé. Vous pouvez aussi nous appeler en cours de location pour en ajouter un.

Pénalité de 39 500 F CFA (60 €). Confier la Bee à une personne qui n'a pas été déclarée entraîne une pénalité immédiate de 39 500 F CFA, prélevée sur la caution. Elle est due que la Bee ait été endommagée ou non.

Et surtout : la couverture tombe. Si une personne non déclarée conduit et qu'il arrive quoi que ce soit, aucune de nos deux couvertures ne joue et votre plafond disparaît. Vous répondez personnellement et intégralement des dommages au véhicule, des dommages aux tiers, des blessures et du vol - à hauteur de la valeur de remplacement de la Bee, sans limite de 525 000 ni de 49 000 F CFA. L'assureur peut également refuser sa garantie et se retourner contre vous.

Déclarer un accident sous 48 heures. Tout accident - avec ou sans tiers, avec ou sans dommage apparent - doit nous être déclaré dans les 48 heures, par le formulaire de déclaration d'accident sur mybee.africa/sn/accident, ou à défaut par WhatsApp ou par téléphone. Relevez le nom, le téléphone, l'assurance et l'immatriculation de tout tiers impliqué, et faites établir un constat par la police lorsqu'il y a des blessés ou un désaccord.

Cette déclaration conditionne la prise en charge par l'assurance. Un accident déclaré au-delà de 48 heures peut être refusé par l'assureur ; dans ce cas, les conséquences financières restent à votre charge, y compris au-delà du plafond de votre couverture. En cas de force majeure vous empêchant de déclarer dans ce délai, déclarez dès que vous le pouvez.

Les amendes, contraventions et frais liés à votre conduite restent à votre charge. Lorsque l'autorité nous demande d'identifier le conducteur, nous sommes tenus de le faire et nous communiquons les informations enregistrées au contrat.

8. Entretien, assurance et dommages

Nous remettons la Bee chargée, en état de rouler, avec le casque et l'équipement inclus. L'entretien régulier et les

pièces d'usure sont inclus dans votre tarif.

Assurance responsabilité civile : l'assurance automobile obligatoire est souscrite et payée par United Mobility Senegal pour chaque Bee, et incluse dans votre tarif. Vous n'avez aucune démarche d'assurance à faire pour rouler.

Cette garantie couvre les dommages causés aux tiers. Elle ne couvre pas la Bee elle-même.

Deux niveaux de couverture sont proposés, choisis et réglés à la commande. Dans les deux cas, votre responsabilité en cas de dommage accidentel à la Bee est PLAFONNÉE, et au-delà de ce plafond le coût est à notre charge. Le plafond s'applique à l'ensemble de votre location : quel que soit le nombre d'incidents, vous ne pouvez pas être facturé au-delà de ce montant pour les dommages.

Plafonds par location, identiques sur les trois véhicules et quelle que soit la durée - Couverture Basique : 525 000 F CFA. Couverture Protégé : 49 000 F CFA.

Usure normale - ce qui ne vous est jamais facturé. Les rayures superficielles et éclats de peinture de moins de 3 cm, l'usure normale des pneus, des plaquettes et des poignées, les salissures ordinaires (poussière, boue, pluie) et le ternissement de la peinture dû au soleil ne donnent lieu à aucun frais. Aucun dommage inférieur à 5 000 F CFA n'est facturé.

Comment un dommage est chiffré. Nous appliquons un barème publié, par pièce et par véhicule, identique pour tous les clients - il ne se négocie pas au comptoir. Le montant retenu est le coût de la réparation, dans la limite du plafond de votre couverture. Le constat de retour et ses photos vous sont montrés, et la somme est prélevée sur la caution au moment du retour.

Petit dommage, petit montant. Chaque pièce du barème est facturée selon la gravité constatée : 30 % du prix de la pièce pour un dommage léger, 60 % pour un dommage modéré, et 100 % lorsque la pièce doit être remplacée. Les éléments qui ne se réparent pas - clé, casque, antivol, chargeur, batterie - sont toujours facturés à leur prix de remplacement.

Le vol du véhicule, de ses accessoires et de ses pièces n'est couvert par aucun des deux niveaux.

Il ne s'agit dans aucun des deux cas d'une assurance souscrite auprès d'un tiers : c'est un engagement contractuel d'United Mobility Senegal, financé par le tarif que vous réglez.

Aucune des deux couvertures ne joue en cas de VOL de la Bee ou de ses accessoires : le vol reste intégralement à votre charge, à hauteur de la valeur de remplacement, quelle que soit la couverture choisie.

Aucune des deux couvertures ne joue non plus en cas de dommage intentionnel, de négligence grave, ou d'usage hors contrat au sens du paragraphe suivant.

La garantie ne joue pas si la Bee est utilisée en dehors de ce contrat - sans permis valide, sous l'emprise de l'alcool ou de stupéfiants, en infraction au code de la route, ou par une personne non autorisée.

Si la Bee tombe en panne pour une raison qui ne vous est pas imputable, nous la réparons sans frais. Une Bee de remplacement vous est fournie pendant l'immobilisation selon les disponibilités de la flotte ; si aucune n'est disponible, votre mensualité est suspendue au prorata des jours d'immobilisation.

Assistance et dépannage - Dakar. En cas de panne ou d'immobilisation, appelez votre Beekeeper avant toute autre démarche. L'assistance et le rapatriement du véhicule sont compris dans votre tarif à l'intérieur de l'agglomération de Dakar. Au-delà, le déplacement et le rapatriement sont à votre charge, au coût réel.

N'abandonnez jamais la Bee. Laissez-la en sécurité et restez à proximité jusqu'à l'arrivée de notre intervenant, sauf indication expresse de notre part. Une Bee laissée sans surveillance puis volée ou dégradée reste à votre charge, et le vol n'est couvert par aucune des deux couvertures.

Ne faites jamais réparer la Bee de votre propre initiative : nous ne remboursons pas une intervention que nous n'avons pas autorisée, et une réparation non autorisée peut vous faire perdre le bénéfice de votre plafond.

Le barème des dommages est publié. Le prix de chaque pièce, par véhicule, figure dans nos conditions générales de location téléchargeables sur mybee.africa/sn/rental-conditions. C'est ce barème qui s'applique, il est le même pour tous les clients, et il ne se négocie pas au comptoir.

9. Impayés et reprise du véhicule

Si un paiement n'est pas effectué à échéance : nous vous adressons une relance et un délai de grâce pour régulariser.

Si le paiement reste dû à l'issue de ce délai, la Bee peut être immobilisée à distance. Vous êtes prévenu avant, le moteur n'est jamais coupé en marche, et la Bee est réactivée dès réception du paiement.

Si l'impayé persiste, nous pouvons reprendre le véhicule dans le respect des procédures légales applicables, sans renoncer au recouvrement des sommes dues. Une caution éventuelle (location longue durée) peut être imputée sur ces sommes.

10. Traceur GPS et immobilisation à distance

Chaque Bee est équipée d'un traceur GPS et d'un dispositif d'immobilisation à distance, installés et entretenus par Maybe MyBee. En prenant une Bee, vous acceptez leur présence et leur fonctionnement.

Nous utilisons la position du véhicule pour : retrouver une Bee volée ou non restituée, vous porter assistance en cas de panne ou d'accident, et vérifier les circonstances d'un incident. Nous ne suivons pas vos trajets à des fins commerciales et ne revendons aucune donnée de localisation.

Immobilisation : nous pouvons désactiver le démarrage à distance dans trois cas seulement - un paiement resté impayé après relance, un vol signalé, ou une Bee non restituée à la fin du contrat. Jamais sur une Bee en mouvement : l'immobilisation ne prend effet qu'à l'arrêt.

Retirer, désactiver ou masquer le traceur constitue une rupture du contrat et peut donner lieu à une déclaration de vol.

11. Notre responsabilité

Sauf disposition légale contraire, notre responsabilité est limitée au montant de la location concernée. Nous ne répondons pas des pertes indirectes, notamment d'une perte de revenus liée à l'immobilisation d'une Bee, à son entretien ou à une interruption de service.

Rien dans ces conditions ne limite notre responsabilité en cas de décès ou de dommage corporel causé par une faute de notre part.

12. Vos données

Vos données personnelles - identité, pièces justificatives, paiements, position du véhicule - sont traitées conformément à notre politique de confidentialité (mybee.africa/sn/privacy) et à la loi 2008-12 sur la protection des données à caractère personnel.

Elles sont enregistrées dans une base de données et un espace de stockage de documents infogérés, sur une instance dédiée au Sénégal hébergée dans l'Union européenne. Elles ne sont ni vendues, ni louées, ni communiquées à des tiers à des fins commerciales.

Maybe MyBee est une marque exploitée sous licence de United Energies AG (Suisse). En acceptant les présentes conditions, vous acceptez que vos données soient communiquées à United Energies AG en sa qualité de franchiseur, pour les seules finalités opérationnelles détaillées à la section 4 de notre politique de confidentialité : l'encaissement des paiements par carte, le fonctionnement, la maintenance et la sécurité de la plateforme technique commune au réseau, le contrôle des standards de la franchise, et le reporting d'exploitation du groupe. United Mobility Senegal reste responsable de vos données ; United Energies AG les traite en Suisse.

Vous pouvez demander l'accès, la rectification ou la suppression de vos données, ou vous opposer à cette communication, en écrivant à info@mybee.africa.

13. Modifications, force majeure et droit applicable

Nous pouvons faire évoluer ces conditions. Vous êtes informé de toute modification importante ; les contrats en cours restent régis par la version acceptée à leur signature, dont le numéro figure sur votre contrat.

Aucune des parties n'est responsable d'un manquement dû à un événement échappant à son contrôle raisonnable : catastrophe naturelle, troubles civils, restriction administrative, coupure durable d'électricité ou de télécommunications.

Ces conditions sont régies par le droit de la République du Sénégal, y compris les dispositions OHADA applicables. En cas de litige, nous cherchons d'abord une solution amiable ; à défaut, les tribunaux compétents du Sénégal sont saisis.

14. Nous contacter

Une question sur ces conditions ou sur votre contrat : écrivez à info@mybee.africa, ou contactez votre Beekeeper sur WhatsApp.

Annulation et remboursement

1. Ce que couvre cette politique

Cette politique explique les annulations, les retours anticipés et les remboursements pour nos trois formules : location à la journée, location au mois et location longue durée. Elle se lit avec nos conditions de location (mybee.africa/sn/terms) et en fait partie.

Lorsqu'un contrat de location longue durée signé prévoit autre chose, c'est le contrat signé qui s'applique.

Remise désigne le moment où vous prenez possession de la Bee au bureau (ou lors de sa livraison), après signature du contrat. C'est la date qui détermine ce qui est remboursable.

2. Demandes d'offre

Remplir le formulaire d'offre n'engage à aucun paiement - rien n'est débité tant que vous n'avez pas convenu et signé une offre avec votre Beekeeper. La suite de cette politique ne concerne donc que les réservations payées sur mybee.africa/sn/book et les locations ouvertes au comptoir.

3. Avant la remise de votre Bee

Location au mois réservée en ligne : si vous annulez dans les 7 jours suivant votre réservation, vous recevez un remboursement intégral du premier versement effectué à la commande. Au-delà de ce délai, voir la section 5. Une location conclue par offre - plusieurs véhicules au mois, ou longue durée - ne relève pas de ce délai : elle suit la section 6, où c'est le préavis que vous donnez qui détermine ce qui est retenu.

Ce délai court même si vous ne venez jamais chercher la Bee : le paiement en ligne réserve le véhicule, mais le contrat de location ne devient contraignant qu'à sa signature à la remise (section 4 des conditions de location). Sans remise, il n'y a pas de location - seule la réservation est annulée. Ne pas venir ne prolonge pas le délai de 7 jours.

La location à la journée suit une règle différente : le bloc de jours réservé est payé d'avance et n'est jamais remboursable, sauf si vous avez souscrit l'option Annulation flexible à la commande. Voir la section 4.

Pour annuler - quelle que soit la formule - écrivez-nous sur WhatsApp ou par e-mail avec votre référence de commande (format SN-XXXX). C'est le seul canal d'annulation, et c'est l'heure d'arrivée de votre message qui fait foi pour les délais. Le remboursement est traité sous 5 jours ouvrés, sur le même moyen de paiement utilisé (carte, Wave ou Orange Money).

Pour une commande Wave ou Orange Money dont le paiement n'a pas encore été envoyé : aucun montant n'a été débité, il n'y a donc rien à rembourser - il suffit de ne pas donner suite au lien de paiement, ou de nous prévenir pour que nous annulions la commande.

4. Location à la journée

Vous réglez en ligne la totalité des jours réservés (de 3 à 30). Ce que vous pouvez récupérer en cas d'annulation dépend de ce que vous avez choisi à la commande - l'heure de retrait que vous avez fixée sert de référence à tous les délais ci-dessous.

Avec l'option Annulation flexible (700 F CFA par jour réservé) : annulez jusqu'à 2 heures avant l'heure de retrait convenue et vous êtes remboursé intégralement, à l'exception du prix de l'option elle-même. Passé ce délai, aucun remboursement n'est dû.

Sans cette option : la réservation n'est pas remboursable, quel que soit le préavis et quelle que soit la couverture choisie. La Bee vous est réservée pour ces dates et personne d'autre ne peut la louer. La couverture Protégé abaisse votre plafond en cas de dommage - elle n'ouvre aucun droit d'annulation.

Si vous ne venez pas chercher la Bee, la même règle s'applique : le montant remboursable est celui de votre formule ci-dessus, et rien de plus.

Si vous venez la chercher en retard, votre location court jusqu'à la date de fin que vous avez réservée : cette date ne se décale pas, et les jours écoulés entre le premier jour réservé et votre passage sont dus. Si le retard nous est imputable, toute la période est décalée et vous ne perdez aucun jour. Lorsque la période entière s'est écoulée sans retrait, la réservation est close et vous en êtes informé.

Une fois la Bee remise, les jours déjà payés ne sont plus remboursables : une journée commencée est due, et rapporter la Bee en avance ne donne pas lieu au remboursement des jours restants.

Aucun prélèvement automatique n'a lieu après votre commande : à la fin de votre période, la location s'arrête d'elle-même et rien de plus ne vous est demandé. Pour continuer, vous passez une nouvelle commande.

5. Location au mois (1, 6 ou 12 mois)

Droit de rétractation - 7 jours. À compter du jour où votre réservation est faite, vous disposez de 7 jours pour annuler sans pénalité et être intégralement remboursé. Ce droit porte sur la réservation : si la Bee vous a déjà été remise, elle doit nous être rapportée pour que le remboursement soit dû.

Retrait tardif. Vous choisissez votre date de retrait à la commande et elle est ferme : votre location court jusqu'à la date de fin correspondante, qui ne se décale pas. Si vous venez chercher la Bee plus tard, les jours écoulés entre-temps sont dus - la Bee vous était réservée et personne d'autre ne pouvait la louer. Si le retard nous est imputable, toute la période est décalée et vous ne perdez aucun jour. Lorsque la période entière s'écoule sans retrait, la réservation est close et vous en êtes informé.

Après ces 7 jours, sur un engagement de 6 ou 12 mois, une restitution anticipée donne lieu à une indemnité égale à 50 % des mensualités restant à courir jusqu'au terme du contrat. Cette clause ne s'applique pas à la formule sans engagement (1 mois).

Sans engagement (1 mois) - reconduction automatique. Votre location se poursuit d'un mois sur l'autre, au même tarif, tant que vous ne nous dites pas de l'arrêter. Il n'y a rien à faire pour continuer.

Comment l'arrêter. Prévenez-nous - WhatsApp, téléphone ou e-mail - avant votre prochaine date de prélèvement. Votre location prend alors fin au dernier jour du mois que vous avez déjà réglé : rien ne vous est prélevé après cette date, et aucune indemnité n'est due. Le mois en cours n'est pas remboursé au prorata, et toute mensualité déjà échue reste due.

Nous vous confirmons par écrit la date d'arrêt retenue. La Bee doit nous être rapportée ce jour-là ; passé cette date, les jours supplémentaires sont dus au tarif journalier ci-dessous, comme pour tout retour tardif.

Si la Bee n'est pas rapportée à la date de fin - engagement de 6 ou 12 mois, ou date d'arrêt convenue après votre préavis. Votre location ne se renouvelle pas pour un mois entier : elle continue au jour le jour, jusqu'à ce que vous rapportiez la Bee. Chaque jour entamé est dû. Vous ne payez que les jours réellement utilisés, et vous pouvez rapporter la Bee à tout moment : aucune indemnité de résiliation anticipée n'est due, l'engagement est terminé. Nous vous prévenons par e-mail et WhatsApp 7 jours avant le terme, en indiquant le tarif journalier qui s'appliquera.

Le tarif journalier applicable après le terme correspond au tarif mensuel sans engagement en vigueur pour votre véhicule et votre couverture, divisé par 30. Le tarif réduit correspondait à votre engagement : celui-ci terminé, c'est le tarif sans engagement qui s'applique, en échange d'une liberté totale de rendre la Bee quand vous le souhaitez.

Pénalité de retour tardif - 16 500 F CFA. Si vous rapportez la Bee après le terme sans nous avoir prévenus, une pénalité forfaitaire de 16 500 F CFA s'ajoute aux jours de retard. Elle n'est due qu'une seule fois, quelle que soit la durée du retard. Il vous suffit de nous prévenir - par WhatsApp, par téléphone ou par e-mail, avant le terme ou pendant le retard - pour qu'elle ne s'applique pas : vous ne réglez alors que les jours utilisés. Cette pénalité sanctionne l'absence de nouvelles, non le retard lui-même.

La pénalité et les jours de retard sont prélevés sur la caution au moment du retour, et le solde vous est restitué. Si la caution ne suffit pas, le reliquat vous est facturé séparément.

La caution remise au retrait vous est restituée à la fin du contrat, une fois la Bee rendue et son état constaté, déduction faite des sommes que vous nous devez éventuellement. Elle n'a jamais été prélevée en ligne : elle vous est rendue par le même moyen qu'elle a été remise.

6. Locations conclues par offre (plusieurs véhicules au mois, ou longue durée)

Réservation des véhicules. Dès que nous convenons ensemble de la formule et de la date de début, les véhicules sont retirés de la vente et vous sont réservés. Des frais de réservation de 19 500 F CFA sont alors dus : ils tiennent la réservation pendant 7 jours, le temps de signer le contrat et de verser la caution.

Ces frais vous sont rendus à la remise du véhicule, en espèces ou par le moyen de votre choix. Ils nous restent acquis si le contrat n'est pas signé dans les 7 jours, si vous annulez, ou si vous ne venez pas retirer le véhicule.

Annulation après signature, avant le début. Ce que nous retenons sur votre caution dépend du préavis que vous nous donnez : 30 jours ou plus, rien - la caution vous est intégralement rendue ; de 8 à 29 jours, 25 % ; dans la dernière semaine, 50 %. Le jour charnière compte en votre faveur : annuler exactement 30 jours avant reste sans frais, tout comme annuler exactement 8 jours avant reste à 25 %.

Ce que nous retenons est une indemnité d'annulation, prélevée sur la caution - jamais une nouvelle somme à payer. En pratique vous recevez un remboursement réduit, et cela fonctionne de la même manière que vous ayez payé en espèces, par mobile money ou par virement.

Si vous ne venez pas retirer le véhicule. Vous disposez de 3 jours après la date de début convenue. Vous présenter dans ce délai : la remise se fait normalement. Passé ce délai sans nouvelles de votre part : la réservation est close, les véhicules repartent en location, et la caution comme les frais de réservation sont retenus en totalité.

Ce délai de 3 jours ne prolonge pas votre location. Les jours écoulés depuis la date de début sont dus : les véhicules étaient réservés pour vous et personne d'autre ne pouvait les louer.

Ces règles remplacent, pour les locations conclues par offre, l'ancienne indemnité calculée sur les mensualités restantes.

Elles ne concernent QUE les locations conclues par offre : plusieurs véhicules au mois, ou longue durée. Une réservation faite en ligne garde les règles de sa formule, décrites aux sections 4 et 5.

Au-delà du début de la location, la résiliation anticipée et le remboursement éventuel d'une caution ou de frais sont fixés dans le contrat signé avec vous. Ce contrat peut vous accorder davantage, jamais moins que ce qui précède.

7. Si Maybe MyBee ne peut pas fournir la Bee

Si nous ne pouvons pas honorer votre commande (par exemple, plus de Bee disponible dans la flotte), vous choisissez entre un remboursement intégral et une nouvelle date, sans démarche de votre part.

Si votre Bee est immobilisée pour une raison qui ne vous est pas imputable et qu'aucune Bee de remplacement n'est disponible, votre mensualité est suspendue au prorata des jours d'immobilisation (section 8 des conditions de location).

8. État du véhicule et retenues

Un remboursement dû peut être réduit des sommes que vous nous devez : dommages au-delà de l'usure normale, accessoires manquants (casque, chargeur, antivol), amendes ou mensualités impayées.

Ces sommes sont constatées à partir de l'état des lieux établi avec vous à la remise et au retour, photos à l'appui, et vous sont détaillées par écrit. Rien n'est retenu sans motif écrit.

9. Frais de livraison

Les frais de livraison à Dakar sont remboursés dans les mêmes conditions que le premier mois : intégralement si la commande est annulée avant la livraison, non remboursables une fois la Bee livrée.

10. Comment les remboursements sont versés

Le remboursement est effectué sur le moyen de paiement d'origine lorsque c'est possible. Un paiement par carte est remboursé par United Energies AG (Suisse), qui l'a encaissé ; un paiement Wave, Orange Money, en espèces ou par virement est remboursé par United Mobility Senegal.

Nous traitons la demande sous 5 jours ouvrés. Le délai d'affichage sur votre compte dépend ensuite de votre banque ou de votre opérateur, ce qui échappe à notre contrôle.

11. Modifications de cette politique

Nous pouvons faire évoluer cette politique. C'est la version en vigueur au moment de votre commande qui s'applique à votre location, sauf si la loi impose un changement.

Annexe 1 - Bareme des dommages

Prix de REMPLACEMENT par piece et par vehicule, main-d'oeuvre comprise. Ce bareme est le meme pour tous les clients. Le montant retenu est celui de la reparation, dans la limite du plafond de votre couverture - jamais au-dela.

Selon la gravite du dommage

Chaque piece ci-dessous est facturee selon la gravite constatee, en pourcentage du prix de remplacement indique :

- Leger - 30 % : rayure, eraflure ou marque qui n'empeche pas la piece de fonctionner.
- Modere - 60 % : piece abimee mais reparable, ou fissuree sans etre hors d'usage.
- A remplacer - 100 % : piece cassee, manquante ou hors d'usage.

Les elements qui ne se reparent pas - cle, casque, antivol, chargeur, batterie - sont toujours factures a 100 %.

Piece	E-Rider	E-Bike CPX	E-Rider Champion
Levier de frein	8 000	7 500	11 000
Clignotant	10 000	9 000	13 000
Retroviseur	13 000	12 000	16 000
Feu arriere	20 000	18 000	27 000
Phare avant	33 000	30 000	45 000
Carénage latéral	39 000	35 000	56 000
Selle	46 000	42 000	66 000
Carénage avant	52 000	47 000	75 000
Remorque - panneau ou hayon (remorque)	45 000	-	-
Pneu (par pneu)	26 000	24 000	38 000
Jante	60 000	55 000	85 000
Clé	16 000	15 000	18 000
Casque	20 000	20 000	20 000
Antivol	16 000	16 000	16 000
Chargeur	39 000	36 000	45 000
Remorque (complète) (remorque)	265 000	-	-
Batterie	393 000	355 000	620 000

Jamais facture - usure normale

- Rayures superficielles et éclats de peinture de moins de 3 cm
- Usure normale des pneus, plaquettes et poignées
- Salissures ordinaires (poussière, boue, pluie)
- Ternissement de la peinture et des plastiques dû au soleil

Aucun dommage inferieur a 5 000 F CFA n'est facture.