

POLITIQUE D'UTILISATION CLIENT

Plateforme WakaServices

1. Objet de la politique

La présente politique définit les conditions dans lesquelles les clients utilisent la plateforme **WakaServices**, plateforme de mise en relation entre particuliers et prestataires de services à domicile.

En utilisant la Plateforme, le Client accepte sans réserve les présentes conditions.

2. Rôle de WakaServices

WakaServices agit exclusivement comme **intermédiaire technique** entre :

- Les Clients,
- Les Prestataires indépendants.

WakaServices **ne fournit pas directement les services** et n'est pas responsable de leur exécution.

3. Création et utilisation du compte client

Le Client s'engage à :

- Fournir des informations exactes et à jour,
- Utiliser la plateforme uniquement à des fins légales,
- Ne pas créer de faux comptes,
- Garder confidentiels ses identifiants de connexion.

Tout usage frauduleux peut entraîner la **suspension du compte**.

4. Demande de service et réservation

- Les prix affichés sont des estimations.
- Le prix final est confirmé par le Prestataire et validé par le Client avant intervention.
- Une demande n'est considérée comme confirmée qu'après validation sur la Plateforme.

Le Client s'engage à être disponible à la date et à l'heure convenues.

5. Paiement des prestations

- Les paiements s'effectuent via les moyens proposés sur la Plateforme (Mobile Money, etc.).
- Aucun paiement en espèces n'est exigé sans validation préalable sur la Plateforme.
- Le Client s'engage à régler le montant validé après prestation.

WakaServices peut retenir temporairement les fonds en cas de litige.

6. Annulation et absence

Annulation par le Client :

- Avant déplacement du Prestataire : sans frais
- Après déplacement injustifié : des frais peuvent être appliqués

Absence du Client :

Toute absence non justifiée peut entraîner :

- Des frais de déplacement,
- Une restriction temporaire du compte.

7. Qualité du service et réclamations

Le Client est invité à :

- Vérifier la prestation avant validation finale,
- Signaler tout problème dans un délai raisonnable,
- Utiliser les outils de réclamation de la plateforme.

WakaServices peut intervenir comme **médiateur**, sans se substituer aux responsabilités du Prestataire.

8. Système d'évaluation

Après chaque prestation, le Client peut :

- Noter le Prestataire,
- Laisser un commentaire honnête et respectueux.

Toute évaluation abusive, mensongère ou insultante peut être supprimée.

9. Comportement du Client

Le Client s'engage à :

- Adopter un comportement respectueux envers le Prestataire,
- Garantir un environnement sécurisé pour l'intervention,
- Ne pas proposer de travailler en dehors de la Plateforme.

Tout comportement abusif peut entraîner la suspension du compte.

10. Responsabilité

WakaServices ne saurait être tenue responsable :

- Des dommages causés par un Prestataire,
- Des retards ou annulations,
- Des litiges liés à l'exécution du service.

La responsabilité du Prestataire demeure entière.

11. Données personnelles

Les données du Client sont utilisées uniquement pour :

- La gestion des demandes,
- La communication avec les prestataires,
- L'amélioration du service.

Elles ne sont pas vendues à des tiers sans consentement.

12. Modification de la politique

WakaServices se réserve le droit de modifier la présente politique à tout moment.

Les Clients seront informés en cas de modification majeure.

13. Droit applicable

La présente politique est régie par le **droit camerounais**.

En cas de litige, une solution amiable sera privilégiée.



Acceptation

☐ J'ai lu et j'accepte la Politique d'utilisation Client de WakaServices.

Nom & Prénom : _____

Fait à : _____

Date : _____

Signature précédée de la mention "**LU ET APPROUVE**" :
