



JURIDIQUE

Conditions Générales d'Utilisation

Les présentes conditions régissent l'utilisation du site FlashGas Africa, de l'application Client, de l'application Livreur et du tableau de bord Dépôt, dans tous les marchés desservis.

Version 1.0 — dernière mise à jour septembre 2026



01 Qui sommes-nous

FlashGas Africa exploite une plateforme numérique de distribution de GPL (gaz de cuisine) reliant les dépôts de gaz, les moto-taxis partenaires et les ménages en Afrique subsaharienne.

La plateforme comprend un site public, une application Client, une application Livreur et un tableau de bord Dépôt.

02 Acceptation des conditions

En créant un compte, en passant une commande ou en acceptant une mission de livraison, vous acceptez intégralement ces conditions.

Si vous utilisez la plateforme pour le compte d'une société ou d'un dépôt, vous confirmez être habilité à l'engager.

03 Comptes

- Vous devez fournir un numéro de téléphone valide et des informations exactes.
- Un seul compte par personne ; le partage de compte est interdit.
- Vous êtes responsable de toute activité réalisée avec vos identifiants et codes à usage unique.
- Nous pouvons suspendre un compte en cas de fraude, de comportement dangereux ou de commandes non honorées.

04 Commandes et prix

Les prix sont affichés dans la devise locale du dépôt sélectionné et comprennent le prix de la bouteille ou de la recharge ainsi que des frais de livraison indiqués avant paiement.

- Une recharge échange une bouteille vide contre une bouteille pleine.
- Une consigne inclut la bouteille elle-même et son prix est plus élevé.
- Le stock affiché est indicatif et confirmé par le dépôt.

La commande devient ferme dès la confirmation du paiement et l'acceptation par un dépôt.

05 Paiements

Les paiements s'effectuent via Mobile Money (MTN MoMo, Airtel Money, M-Pesa) ou les autres moyens proposés au paiement.

Nous ne conservons jamais votre code PIN Mobile Money. La confirmation provient de l'opérateur.



06 Livraison et promesse des 45 minutes

Nous visons une livraison en moins de 45 minutes après confirmation du paiement, dans les zones urbaines couvertes.

Le trafic, la météo, les incidents de sécurité ou les ruptures de stock peuvent allonger ce délai ; l'application affiche un compte à rebours et le statut en direct.

La livraison est validée lorsque le livreur saisit le code à usage unique (OTP) et enregistre la preuve photo.

07 Annulations et remboursements

- Annulation gratuite avant l'affectation d'un livreur.
- Après affectation, les frais de livraison peuvent être retenus.
- En cas d'impossibilité de livrer, le montant total est remboursé sur le moyen de paiement d'origine.
- Les remboursements sont traités sous 7 jours ouvrés.

08 Règles de sécurité

Le GPL est inflammable. L'utilisateur doit suivre le guide de sécurité remis à chaque livraison, garder la bouteille debout, dans un lieu ventilé, loin des flammes et de la chaleur.

Les livreurs doivent utiliser le kit de sécurité et le coffre de transport fournis et ne jamais transporter une bouteille qui fuit.

09 Livreurs et dépôts

Les livreurs et dépôts partenaires sont des prestataires indépendants et non des salariés. Chaque partenariat fait l'objet d'un contrat spécifique.

10 Responsabilité

Notre responsabilité est engagée pour les dommages directement causés par notre service, à hauteur de la valeur de la commande concernée, sauf faute lourde.

Nous ne sommes pas responsables d'un mauvais usage de la bouteille, d'installations domestiques non conformes ou de défauts d'appareils tiers.

11 Modifications et contact

Nous pouvons modifier ces conditions ; la version en vigueur est celle publiée sur notre site.

Une question sur ce document ? Écrivez à legal@flashgas.africa ou utilisez le formulaire de contact sur flashgas.africa. Nous répondons sous 5 jours ouvrés.