Conditions générales d'utilisation

Version 2026-10, en vigueur à compter du 1er octobre 2026.

Préambule

JÀMBAT (« La santé, à votre porte. ») est une plateforme numérique éditée par l'entreprise SENCARE (« JÀMBAT by SENCARE »), qui met en relation des patients avec des professionnels de santé, des structures de soins et des pharmacies établis au Sénégal. Les présentes conditions générales d'utilisation (les « CGU ») constituent le contrat qui lie chaque utilisateur à l'éditeur de la plateforme.

Elles sont établies conformément au droit sénégalais, notamment :

- la loi n° 2008-08 du 25 janvier 2008 sur les transactions électroniques ;
- la loi n° 2008-11 du 25 janvier 2008 portant sur la cybercriminalité ;
- la loi n° 2008-12 du 25 janvier 2008 sur la protection des données à caractère personnel et son décret d'application ;
- la loi n° 2021-25 du 12 avril 2021 sur les prix et la protection du consommateur ;
- la loi n° 2023-06 du 13 juin 2023 relative aux médicaments et autres produits de santé et à la pharmacie ;
- la loi n° 66-69 du 4 juillet 1966 relative à l'exercice de la médecine et à l'Ordre des médecins, ainsi que le Code de déontologie médicale ;
- le Code des obligations civiles et commerciales et le Code pénal ;
- la réglementation de la BCEAO applicable aux services de paiement et à la monnaie électronique dans l'UMOA.

L'inscription n'est possible qu'après lecture complète et acceptation expresse des présentes CGU, de la Politique de confidentialité et, pour les patients, du consentement au traitement des données de santé. Pour les professionnels, l'adhésion à la Charte des professionnels est également requise.

Article 1. Définitions

Dans les présentes, les termes suivants ont le sens indiqué ci-après :

- **Plateforme** : l'application mobile JÀMBAT (Android et iOS), le site https://jambat.sn et l'application web, ainsi que leurs services associés.
- **Éditeur** ou **JÀMBAT** : l'entreprise SENCARE, identifiée à l'article 2, qui édite et exploite la Plateforme sous le nom commercial JÀMBAT.
- **Utilisateur** : toute personne qui crée un compte, qu'elle soit Patient, Professionnel, Structure ou Pharmacie.
- **Patient** : l'Utilisateur qui sollicite un service de santé pour lui-même ou pour une personne dont il a la charge.

- **Professionnel** : le professionnel de santé (médecin, sage-femme, infirmier, kinésithérapeute, psychologue, etc.) dont l'identité et l'habilitation ont été vérifiées par JÀMBAT.
- **Structure** : l'établissement de santé public ou privé (hôpital, clinique, centre ou poste de santé, cabinet) inscrit sur la Plateforme.
- **Pharmacie** : l'officine de pharmacie régulièrement autorisée, inscrite sur la Plateforme.
- **Mission** : la visite d'un Professionnel au lieu indiqué par le Patient.
- **Conseil de santé** : la réponse écrite ou téléphonique d'un Professionnel à une question de santé, dans les limites définies à l'article 6.3.
- **Carte santé** : le QR code dynamique, signé et à usage unique, affiché dans l'application du Patient (article 6.5).
- **Code patient** : l'identifiant pseudonyme aléatoire (format JMB-XXXX-XXXX) attribué à chaque Patient.

Article 2. Mentions légales

- **Éditeur** : SENCARE, entreprise individuelle exploitée par Dr Ibrahima Ba, éditrice de l'application JÀMBAT, immatriculée au RCCM sous le n° SN THS 2024 A 7168, NINEA 011836634, dont le siège est situé Rue 034, Mbour 1, Thiès, Sénégal.
- **Contact** : contact@jambat.sn · +221 70 499 37 67.
- **Directeur de la publication** : Dr Ibrahima Ba, Fondateur.
- **Protection des données** : correspondant joignable à donnees@jambat.sn. Formalités auprès de la Commission de Protection des Données Personnelles (CDP) : demande en cours d'instruction.
- **Hébergement** : Wanekoo, Villa N° 13, HLM Maristes, 11500 Dakar, Sénégal.

Article 3. Objet, acceptation et opposabilité

3.1. Les CGU ont pour objet de définir les conditions d'accès et d'utilisation de la Plateforme ainsi que les droits et obligations des parties.

3.2. Conformément à la loi n° 2008-08 sur les transactions électroniques, l'Utilisateur accepte les CGU de manière expresse : il doit faire défiler l'intégralité du texte puis cocher les cases d'acceptation avant de pouvoir valider son inscription. Cette acceptation électronique a la même valeur qu'une signature manuscrite entre les parties. La version acceptée, la date, l'heure et l'adresse IP sont conservées à titre de preuve.

3.3. Les CGU prévalent sur tout autre document, sauf conditions particulières acceptées par écrit par JÀMBAT. Elles sont accessibles à tout moment depuis la Plateforme et peuvent être téléchargées.

Article 4. Nature du service : une plateforme de mise en relation

4.1. JÀMBAT est un intermédiaire technique. **JÀMBAT n'est ni un établissement de santé, ni un professionnel de santé, et n'exerce pas la médecine ni la pharmacie.** Les actes de prévention, de diagnostic, de soins et de dispensation sont réalisés par les Professionnels, Structures et Pharmacies, sous leur seule responsabilité et dans le respect de leurs règles déontologiques.

4.2. Chaque Professionnel exerce en toute indépendance. JÀMBAT n'intervient jamais dans ses décisions médicales.

4.3. **JÀMBAT n'est pas un service d'urgence.** En cas de détresse vitale (douleur thoracique, difficulté à respirer, perte de connaissance, saignement abondant, signes d'AVC, etc.), l'Utilisateur doit appeler immédiatement le **SAMU au 1515**, les **sapeurs-pompiers au 18** ou la **police au 17**. La Plateforme détecte certains signes de gravité et oriente alors vers les secours, sans que cette orientation ne se substitue à leur appel.

Article 5. Accès, inscription et compte

5.1. L'inscription est réservée aux personnes physiques majeures (18 ans révolus) disposant de leur pleine capacité juridique. Un mineur ne peut bénéficier des services que par l'intermédiaire de son représentant légal, qui crée le compte et effectue les demandes pour lui.

5.2. L'Utilisateur fournit des informations exactes, complètes et à jour. Le numéro de téléphone est vérifié par un code à usage unique.

5.3. Les identifiants sont personnels et confidentiels. L'Utilisateur est responsable de leur conservation ; il informe sans délai JÀMBAT de toute utilisation non autorisée. Une authentification à deux facteurs est obligatoire pour les Professionnels et l'administration.

5.4. Un même numéro de téléphone ou une même adresse électronique ne peut être associé qu'à un seul compte.

5.5. L'accès à la Plateforme est gratuit, hors coût des communications et de la connexion qui restent à la charge de l'Utilisateur.

Article 6. Description des services

6.1. Visite à domicile

Le Patient décrit son besoin, indique son adresse et un point de repère, puis confirme le prix affiché. La demande est proposée aux Professionnels vérifiés les plus proches et disponibles. Le Patient suit en temps réel l'arrivée du Professionnel. Un code de vérification permet de s'assurer de l'identité du Professionnel à son arrivée. L'adresse exacte n'est communiquée qu'au Professionnel qui a accepté la Mission.

6.2. Rendez-vous en cabinet ou en structure

Le Patient réserve un créneau proposé par le Professionnel ou la Structure. Les créneaux affichés sont ceux déclarés disponibles ; la confirmation est envoyée par notification.

6.3. Conseils de santé

6.3.1. Le Conseil de santé permet au Patient de poser une question à un Professionnel vérifié, qui y répond **par message écrit ou par appel téléphonique** selon le mode choisi.

6.3.2. **Un Conseil de santé n'est pas une consultation.** Il ne comporte ni examen clinique, ni diagnostic définitif, ni prescription de médicaments. Il vise à informer, orienter et rassurer. Le Professionnel peut à tout moment recommander une consultation, une visite à domicile ou l'appel des secours.

6.3.3. Le Conseil est proposé à un **prix symbolique** fixé par le Professionnel dans une fourchette définie par JÀMBAT (actuellement de 500 à 5 000 FCFA). Le prix est payé à la demande, en ligne.

6.3.4. Si aucun Professionnel ne prend la question en charge dans le délai affiché (six heures par défaut), le Patient est **intégralement remboursé**. Une fois le conseil rédigé, l'échange reste ouvert pour des précisions puis est clôturé automatiquement après quarante-huit heures.

6.3.5. Les questions comportant des signes de gravité sont refusées et le Patient est orienté vers les secours.

6.4. Pharmacies et médicaments

Les disponibilités et les prix des produits sont déclarés par les Pharmacies, qui en sont seules responsables. Conformément à la loi n° 2023-06, la dispensation est réalisée exclusivement par un pharmacien. Les médicaments soumis à prescription ne sont délivrés que sur présentation d'une ordonnance valide, contrôlée par le pharmacien. **Les stupéfiants et psychotropes ne peuvent jamais être commandés via la Plateforme.** Les ordonnances émises sur JÀMBAT comportent un QR code permettant au pharmacien d'en vérifier l'authenticité.

6.5. Dossier médical et carte santé

Le Patient dispose d'un dossier médical personnel (antécédents, allergies, traitements, résultats, comptes rendus et ordonnances). Il décide seul de son partage. La carte santé affiche un QR code qui ne contient aucune donnée identifiante, se renouvelle toutes les vingt-cinq secondes et n'est utilisable qu'une seule fois par un Professionnel vérifié. Le Patient choisit le niveau d'accès (identification, fiche d'urgence ou dossier complet), est notifié de chaque lecture et peut révoquer l'accès à tout moment. Le fonctionnement détaillé figure dans la Politique de confidentialité.

6.6. Géolocalisation

La position du Patient est utilisée pour trouver un Professionnel proche ; celle du Professionnel est partagée avec le Patient pendant la Mission uniquement. Les positions visibles publiquement sont volontairement imprécises.

6.7. Assistant d'orientation

L'assistant d'orientation automatisé aide le Patient à choisir le service adapté. Il ne pose aucun diagnostic et ne remplace pas l'avis d'un Professionnel.

Article 7. Prix, paiement et facturation

7.1. Conformément à la loi n° 2021-25, **le prix total, toutes taxes comprises, est affiché avant toute confirmation** et détaillé (honoraires, frais de déplacement, majoration de nuit le cas échéant). Il ne peut être modifié qu'en cas de suppléments justifiés par le Professionnel (consommables, actes complémentaires), affichés et soumis à l'accord du Patient avant paiement.

7.2. **Rémunération de JÀMBAT.** La part de JÀMBAT est égale au **tiers (1/3) du montant total payé par le Patient** ; les deux tiers (2/3) restants reviennent au Professionnel. Cette part est **incluse dans le prix affiché** : aucun frais supplémentaire n'est ajouté au Patient. Le détail figure sur les factures.

7.3. Le paiement s'effectue par Wave, Orange Money, Free Money, carte bancaire ou, lorsque le service l'autorise, en espèces remises au Professionnel. Les paiements électroniques sont traités par des prestataires agréés ; **JÀMBAT ne collecte ni ne conserve les données de carte bancaire ni les codes secrets de portefeuille électronique.**

7.4. Selon le service, le paiement intervient à la commande (prépaiement) ou à la fin de la prestation. Une facture électronique est émise pour chaque paiement et conservée dans l'espace de l'Utilisateur.

Article 8. Annulation, remboursement et réclamations

8.1. Le Patient peut annuler gratuitement une Mission tant qu'aucun Professionnel ne l'a acceptée. Après acceptation, des frais d'annulation, affichés avant confirmation, peuvent être retenus pour indemniser le déplacement engagé.

8.2. Le Patient est intégralement remboursé lorsque le Professionnel annule, ne se présente pas, ou lorsqu'un Conseil de santé n'est pas pris en charge dans le délai prévu.

8.3. Les remboursements sont effectués sur le moyen de paiement utilisé, dans un délai indicatif de sept jours ouvrés, sous réserve des délais propres aux prestataires de paiement.

8.4. Toute réclamation peut être adressée au service client depuis la Plateforme (rubrique Support) ou à contact@jambat.sn. JÀMBAT accuse réception sous quarante-huit heures et s'efforce d'apporter une réponse motivée dans un délai de quinze jours.

8.5. Les réclamations relatives à la qualité d'un acte de soins relèvent de la responsabilité du Professionnel concerné et, le cas échéant, de son Ordre professionnel. JÀMBAT facilite la mise en relation et peut suspendre un Professionnel à titre conservatoire.

Article 9. Obligations des Utilisateurs

L'Utilisateur s'engage à :

- utiliser la Plateforme de manière loyale et conforme à sa destination ;
- fournir des informations sincères, notamment sur son état de santé lorsque cela conditionne la sécurité de la prise en charge ;
- respecter les Professionnels et ne commettre aucun acte de violence, de menace, de harcèlement ou de discrimination ;
- ne pas émettre de fausse demande, de fausse alerte ou de faux avis ;
- ne pas tenter de contourner la Plateforme pour échapper au paiement d'une prestation obtenue par son intermédiaire ;
- ne porter atteinte ni à la sécurité ni au fonctionnement de la Plateforme. Tout accès frauduleux, toute extraction ou altération de données est susceptible de poursuites sur le fondement de la loi n° 2008-11 portant sur la cybercriminalité.

Article 10. Responsabilité

10.1. JÀMBAT met en œuvre les moyens raisonnables pour assurer l'accès, la sécurité et le bon fonctionnement de la Plateforme. Il s'agit d'une obligation de moyens. Des interruptions peuvent intervenir pour maintenance ou en raison d'événements extérieurs (réseau, électricité, opérateurs).

10.2. JÀMBAT vérifie, avant toute activation, l'identité, le diplôme et l'inscription au tableau de l'Ordre ou de l'organisme compétent de chaque Professionnel, ainsi que l'autorisation d'exploitation des Structures et Pharmacies. Cette vérification ne constitue pas une garantie du résultat des soins.

10.3. Les actes de soins, les conseils et la dispensation des médicaments relèvent de la responsabilité exclusive de ceux qui les accomplissent.

10.4. JÀMBAT n'est pas responsable des dommages résultant d'un cas de force majeure, d'une utilisation non conforme de la Plateforme ou d'informations inexactes fournies par l'Utilisateur.

10.5. Aucune stipulation des CGU ne limite la responsabilité de JÀMBAT en cas de faute lourde ou dolosive, ni ne prive le consommateur des droits que lui reconnaît la loi n° 2021-25.

Article 11. Données personnelles et secret médical

Le traitement des données personnelles, et en particulier des données de santé, est décrit dans la **Politique de confidentialité**, qui fait partie intégrante des CGU. Les Professionnels sont tenus au secret médical et au secret professionnel, dont la violation est pénalement sanctionnée. Les membres de l'équipe JÀMBAT n'ont pas accès au contenu clinique des dossiers.

Article 12. Propriété intellectuelle

La Plateforme, sa marque, son nom, ses logos, ses textes, ses interfaces et ses logiciels sont protégés notamment par la loi n° 2008-09 du 25 janvier 2008 sur le droit d'auteur et les droits voisins. Toute reproduction ou exploitation non autorisée est interdite. L'Utilisateur conserve ses droits sur les contenus qu'il publie (avis, documents) et concède à JÀMBAT une licence limitée à ce qui est nécessaire au fonctionnement du service.

Article 13. Avis et notations

Seul un Patient ayant bénéficié d'une prestation peut noter le Professionnel concerné. Les avis doivent être sincères et respectueux ; JÀMBAT peut retirer tout avis injurieux, diffamatoire, discriminatoire ou contenant des données de santé.

Article 14. Suspension et résiliation

14.1. L'Utilisateur peut fermer son compte à tout moment depuis son profil ou en écrivant au support. Les données sont alors supprimées ou anonymisées, sous réserve des durées de conservation légales décrites dans la Politique de confidentialité.

14.2. En cas de manquement aux CGU, JÀMBAT peut, après mise en demeure restée sans effet pendant huit jours, suspendre ou résilier le compte. En cas de manquement grave (violence, fraude, mise en danger d'autrui, usurpation d'identité), la suspension peut être immédiate. L'Utilisateur est informé des motifs et peut présenter ses observations.

Article 15. Preuve et archivage

Les enregistrements électroniques conservés par JÀMBAT dans des conditions raisonnables de sécurité (journaux, horodatages, accusés de paiement, consentements) font foi entre les parties, conformément à la loi n° 2008-08, sauf preuve contraire.

Article 16. Modification des CGU

JÀMBAT peut faire évoluer les CGU, notamment pour se conformer à une évolution légale ou pour décrire un nouveau service. Toute nouvelle version est notifiée à l'Utilisateur, qui doit l'accepter expressément avant de poursuivre l'utilisation de la Plateforme. À défaut, il peut fermer son compte sans frais.

Article 17. Droit applicable, médiation et juridiction

17.1. Les CGU sont régies par le **droit sénégalais**.

17.2. En cas de différend, les parties recherchent d'abord une solution amiable : réclamation auprès du service client, puis, à défaut de solution dans un délai de trente jours, recours possible à une médiation, notamment auprès du Centre d'Arbitrage, de Médiation et de Conciliation de la Chambre de Commerce, d'Industrie et d'Agriculture de Dakar. Le Patient consommateur peut également saisir les associations de consommateurs et les services compétents de l'administration.

17.3. À défaut d'accord, le litige est porté devant les juridictions compétentes de Dakar. Lorsque l'Utilisateur agit en qualité de consommateur, il conserve la faculté de saisir la juridiction de son domicile dans les conditions prévues par la loi. Les litiges entre JÀMBAT et les Professionnels, Structures ou Pharmacies agissant pour les besoins de leur activité relèvent du Tribunal de commerce hors classe de Dakar.

Article 18. Dispositions diverses

Les CGU sont rédigées en langue française, qui fait foi. Si une stipulation était déclarée nulle, les autres demeureraient applicables. Le fait pour JÀMBAT de ne pas se prévaloir d'un manquement ne vaut pas renonciation à s'en prévaloir ultérieurement. Pour toute question : contact@jambat.sn.