



RÈGLEMENT DES PARTENAIRES

Charte qualité, rémunérations, niveaux de service et sanctions

RÉFÉRENCE	VERSION	DATE	CLASSIFICATION
AGS-PAR-05	V1.0 — définitive	29 septembre 2026	Contractuel

1. NOS ENGAGEMENTS COMMUNS

- **Fraîcheur et honnêteté** : ce qui est montré est ce qui est livré (photo réelle, poids réel, prix réel).
- **Rapidité** : chaque minute compte, de l'acceptation à la remise.
- **Respect** : du client, des autres partenaires et de l'équipe BEAgriShop.
- **Sécurité** : code secret à chaque remise, aucun paiement hors plateforme.
- **Fierté gabonaise** : valoriser les produits et savoir-faire locaux.

2. RÉMUNÉRATION DES PARTENAIRES

Partenaire	Ce que BEAgriShop retient / verse	Paiement
Producteurs, pêcheurs, éleveurs, épiceries	Commission de 12 % sur les ventes	Hebdomadaire (vendredi/samedi)
Restaurants	Commission de 15 % sur les ventes	Hebdomadaire
Livreurs indépendants	Commission de 15 % sur les frais de livraison (le livreur garde 85 %)	Hebdomadaire
Points relais	BEAgriShop verse 200 FCFA par colis remis	Hebdomadaire

3. QUALITÉ DE SERVICE ATTENDUE

Indicateur	Vendeur / épicerie	Restaurant	Livreur	Point relais
Délai d'acceptation	10 min	5 min	2 min	—
Préparation / trajet	30 min	délai affiché	itinéraire direct	réception immédiate
Note minimale	4,0/5	4,0/5	4,2/5	4,0/5
Taux d'annulation max.	5 %	5 %	3 %	—

4. SANCTIONS GRADUÉES

Niveau	Exemples de manquements	Mesure
1	Retard ponctuel, stock non mis à jour, photo non conforme	Rappel écrit
2	Récidive, annulations répétées, note < minimum pendant 2 semaines	Avertissement + formation
3	Produit avarié, comportement irrespectueux, remise sans code	Suspension 7 jours, remboursement déduit

Niveau	Exemples de manquements	Mesure
4	Fraude, paiement hors plateforme, détournement de clients, violence, vol	Exclusion définitive, poursuites éventuelles

5. INTERDICTIONS ABSOLUES

- Encaisser un client en dehors de la plateforme pour une commande BEAgriShop.
- Utiliser les coordonnées d'un client à d'autres fins que la livraison.
- Créer de faux comptes, fausses commandes ou faux avis.
- Vendre des produits interdits, périmés ou d'origine illicite (dont espèces protégées).
- Partager ses identifiants de connexion.

6. CONTACTS

Support partenaires WhatsApp : **074 73 56 67** — Courriel : **Agrishopgabon@gmail.com** — Espace partenaire : **agrishopgabon.com**.