

# CONDITIONS GÉNÉRALES D'UTILISATION

## Plateforme Alôzô BTP

Dernière mise à jour : Décembre 2025

### 1. PRÉSENTATION DE LA PLATEFORME

#### 1.1 Identité de l'éditeur

- **Nom** : Alôzô BTP
- **Représentant légal** : Impact Investment Social (Cabinet 2IS) fondé et managé par le sieur Samon Gérardo BALOGOUN.
- **N° RCCM** : RB/COT/22 A 77736
- **IFU** : 0202214206347
- **Nature** : Plateforme digitale de mise en relation entre professionnels du BTP et clients
- **Contact** : [contact@alozo.bj](mailto:contact@alozo.bj)
- **Téléphone** : +2290191414441
- **Adresse** : Ganou - Parakou

#### 1.2 Objet de la plateforme

Alôzô BTP est une plateforme de mise en relation permettant aux clients (particuliers, entreprises, institutions, collectivités) de trouver et de collaborer avec des artisans qualifiés du secteur du Bâtiment et Travaux Publics (maçons, électriciens, plombiers, menuisiers, carreleurs, peintres, etc.).

### 2. DÉFINITIONS

- **Plateforme** : Site web et application mobile Alôzô BTP
- **Éditeur** : Alôzô BTP et son équipe administrative
- **Utilisateur** : Toute personne accédant à la plateforme
- **Client** : Particulier, entreprise, institution ou collectivité publiant une demande de service
- **Artisan** : Professionnel du BTP inscrit sur la plateforme proposant ses services
- **Administrateur** : Équipe Alôzô BTP gérant la plateforme et modérant les contenus
- **Demande de service** : Besoin publié par un client nécessitant l'intervention d'un artisan
- **Devis** : Proposition commerciale chiffrée soumise par un artisan
- **Prestation** : Service réalisé par un artisan pour un client

### **3. ACCEPTATION DES CONDITIONS**

#### **3.1 Acceptation obligatoire**

L'utilisation de la plateforme Alôzô BTP implique l'acceptation pleine et entière des présentes Conditions Générales d'Utilisation (CGU). En vous inscrivant ou en utilisant nos services, vous reconnaissez avoir lu, compris et accepté ces conditions.

#### **3.2 Modification des CGU**

Alôzô BTP se réserve le droit de modifier les présentes CGU à tout moment. Les utilisateurs seront informés des modifications par email ou notification sur la plateforme. La poursuite de l'utilisation après modification vaut acceptation des nouvelles conditions.

#### **3.3 Capacité juridique**

Vous déclarez avoir la capacité juridique nécessaire pour accepter ces conditions. Si vous êtes mineur, vous devez obtenir l'autorisation de vos parents ou tuteurs légaux.

### **4. INSCRIPTION ET COMPTE UTILISATEUR**

#### **4.1 Création de compte**

Pour accéder aux fonctionnalités complètes de la plateforme, vous devez créer un compte en fournissant des informations exactes, complètes et à jour :

- Nom et prénoms (ou raison sociale pour les entreprises)
- Numéro de téléphone
- Adresse email
- Localisation
- Type de compte (Client ou Artisan)

#### **4.2 Responsabilité du compte**

Vous êtes entièrement responsable de :

- La confidentialité de vos identifiants de connexion
- Toutes les activités effectuées depuis votre compte
- La véracité des informations fournies

En cas d'utilisation frauduleuse ou non autorisée de votre compte, vous devez immédiatement en informer Alôzô BTP.

#### **4.3 Vérification d'identité**

Alôzô BTP se réserve le droit de demander des documents justificatifs pour vérifier l'identité des utilisateurs, notamment pour les artisans (pièce d'identité, certificats de qualification, attestations professionnelles, casier judiciaire, photo d'identité, pièce d'identité d'un témoin).

#### **4.4 Suspension ou suppression de compte**

Alôzô BTP peut suspendre ou supprimer un compte en cas de :

- Violation des présentes CGU
- Informations fausses ou trompeuses
- Comportement frauduleux ou abusif
- Atteinte à l'image de la plateforme
- Inactivité prolongée (plus de 24 mois)

## **5. UTILISATION DE LA PLATEFORME**

### **5.1 Accès à la plateforme**

La plateforme est accessible 24h/24, 7j/7, sauf interruption pour maintenance technique. Alôzô BTP s'efforce de garantir une disponibilité optimale mais ne peut garantir un accès ininterrompu.

### **5.2 Navigation publique**

La consultation des profils d'artisans et des contenus publics est accessible sans inscription. Toutefois, pour publier une demande de service ou contacter un artisan, l'inscription est obligatoire.

### **5.3 Obligations générales des utilisateurs**

Vous vous engagez à :

- Utiliser la plateforme de manière loyale et conforme à sa finalité
- Ne pas diffuser de contenus illicites, diffamatoires, violents ou contraires aux bonnes mœurs
- Respecter les droits de propriété intellectuelle
- Ne pas tenter de contourner les mesures de sécurité
- Ne pas utiliser de robots, scripts ou outils automatisés sans autorisation
- Signaler tout contenu ou comportement inapproprié

## **6. FONCTIONNEMENT DES SERVICES**

### **6.1 Pour les Clients**

#### **6.1.1 Publication d'une demande de service**

Le client peut publier une demande de service en renseignant :

- Type de travaux souhaités
- Description détaillée du projet
- Localisation du chantier

- Délai souhaité
- Budget estimé (optionnel)
- Photos ou documents explicatifs (optionnel)

### 6.1.2 Traitement de la demande

Une fois la demande soumise :

1. Les **administrateurs Alôzô BTP** reçoivent une notification
2. Un administrateur **contacte le client** pour obtenir toutes les informations complémentaires nécessaires
3. Après validation, la demande est **rendue visible** aux artisans concernés par le métier
4. Les artisans intéressés **postulent** à la demande
5. Les administrateurs effectuent un **tri et recommandent** les profils les plus adaptés au client
6. Les artisans recommandés soumettent des **propositions de devis** (sur la base des informations disponibles ou en demandant plus de détails aux administrateurs)
7. Le client **consulte les propositions** et peut :
  - Accepter un devis
  - Faire une contre-proposition
  - Refuser et choisir un autre artisan

### 6.1.3 Choix de l'artisan

Le client est libre de choisir l'artisan qui lui convient. Alôzô BTP facilite la mise en relation mais n'impose aucun choix.

### 6.1.4 Évaluation

Après la prestation, le client est invité à évaluer l'artisan (note et commentaire) pour aider la communauté.

## 6.2 Pour les Artisans

### 6.2.1 Création et gestion du profil

L'artisan doit créer un profil complet comprenant :

- Informations personnelles ou d'entreprise
- Métiers et compétences
- Zone d'intervention géographique
- Portfolio de réalisations
- Tarifs indicatifs (optionnel)
- Disponibilités

### 6.2.2 Réponse aux demandes

Lorsqu'une demande correspond à son métier, l'artisan peut :

- Postuler à la demande
- Être sélectionné et recommandé par les administrateurs
- Soumettre une proposition de devis détaillée
- Échanger avec les administrateurs pour obtenir des informations complémentaires
- Négocier avec le client via la plateforme

### 6.2.3 Obligations professionnelles

L'artisan s'engage à :

- Fournir des informations exactes sur ses qualifications
- Respecter les délais et engagements pris
- Réaliser des prestations de qualité conformes aux règles de l'art
- Disposer des assurances professionnelles requises
- Respecter les normes de sécurité en vigueur
- Communiquer de manière professionnelle et respectueuse

### 6.2.5 Badge "Artisan Vérifié"

Les artisans ayant fourni les justificatifs nécessaires (pièce d'identité, diplômes, attestations) peuvent obtenir un badge de vérification renforçant leur crédibilité.

## 7. RÔLE ET RESPONSABILITÉS D'ALÔZÔ BTP

### 7.1 Rôle d'intermédiaire et commission

Alôzô BTP agit comme **intermédiaire technique** facilitant la mise en relation entre clients et artisans. La plateforme ne réalise aucune prestation de BTP directement mais facilite la conclusion des contrats. En contrepartie de ses services de mise en relation, d'accompagnement administratif et de garantie de qualité, **Alôzô BTP perçoit une commission de 30% sur le montant total de chaque prestation réalisée par l'artisan**. Cette commission couvre les frais de fonctionnement de la plateforme, la vérification des profils, la modération, le support client et l'accompagnement tout au long du processus.

### 7.2 Accompagnement administratif

Les administrateurs Alôzô BTP :

- Collectent les informations nécessaires auprès des clients
- Rendrent les demandes visibles aux artisans concernés
- Effectuent une présélection des profils d'artisans
- Recommandent les artisans les plus adaptés

- Facilitent les échanges d'informations
- Modèrent les contenus et avis

### **7.3 Vérification des profils**

Alôzô BTP met en œuvre des mesures raisonnables pour vérifier l'identité et les qualifications des artisans, mais ne garantit pas l'exactitude absolue des informations fournies par les utilisateurs.

### **7.4 Limitation de responsabilité**

Alôzô BTP ne peut être tenu responsable :

- De la qualité, de la conformité ou de l'achèvement des prestations
- Des litiges entre clients et artisans
- Des dommages résultant de l'exécution ou de la non-exécution des prestations
- Des comportements frauduleux ou malveillants des utilisateurs
- Des pertes financières liées aux transactions
- Des interruptions de service ou bugs techniques
- Des informations erronées fournies par les utilisateurs

### **7.5 Modération**

Alôzô BTP se réserve le droit de modérer, supprimer ou refuser tout contenu :

- Contraire aux lois en vigueur
- Diffamatoire, injurieux ou discriminatoire
- Contenant des informations fausses ou trompeuses
- Violant les droits de tiers
- Inapproprié ou contraire aux valeurs de la plateforme

## **8. TARIFICATION ET PAIEMENT**

### **8.1 Gratuité de l'inscription**

L'inscription et la création de compte sur la plateforme Alôzô BTP sont **entièrement gratuites** pour les clients et les artisans. Aucun frais d'abonnement n'est requis.

### **8.2 Modèle de commission**

Alôzô BTP fonctionne sur un modèle de **commission au succès**. Nous ne facturons que lorsqu'une prestation est réellement conclue et réalisée via notre plateforme.

### **8.3 Commission de 30%**

**Toutes les prestations conclues via la plateforme Alôzô BTP sont soumises à une commission de 30%** prélevée sur le montant total de la prestation facturée par l'artisan au client.

**Exemple :**

- Montant de la prestation convenu : 100 000 FCFA
- Commission Alôzô BTP (30%) : 30 000 FCFA
- Montant net revenant à l'artisan : 70 000 FCFA

Cette commission couvre :

- Le fonctionnement de la plateforme
- L'accompagnement administratif (collecte d'infos, coordination)
- La vérification et recommandation des profils artisans
- Le support client et la médiation en cas de besoin
- La sécurité et la maintenance de la plateforme

#### **8.4 Commission obligatoire et non négociable**

La commission de 30% est **obligatoire pour toutes les prestations** conclues via la plateforme, **même si le contrat final est finalisé en dehors de celle-ci**, dès lors que la mise en relation initiale a été effectuée par Alôzô BTP.

**Clause anti-contournement :** Tout arrangement direct entre client et artisan visant à éviter le paiement de la commission constitue une **violation grave des présentes CGU** et entraînera :

- La suspension immédiate des comptes concernés
- L'exclusion définitive de la plateforme
- D'éventuelles poursuites judiciaires pour le recouvrement des sommes dues

#### **8.5 Litiges de paiement**

En cas de litige concernant le paiement d'une prestation :

1. Contactez le support Alôzô BTP dans les **48 heures**
2. Fournissez les preuves nécessaires (devis, photos, messages)
3. Une médiation sera proposée pour trouver une solution équitable
4. En cas de non-paiement avéré par le client, l'artisan sera indemnisé selon les conditions du service de garantie (si applicable)

### **9. COMMUNICATION**

#### **9.1 Notifications**

Les utilisateurs acceptent de recevoir des notifications (email, SMS, push) concernant :

- L'activité sur leur compte
- Les nouvelles demandes ou propositions
- Les mises à jour de la plateforme

Vous pouvez gérer vos préférences de notification dans les paramètres de votre compte.

## **10. AVIS ET ÉVALUATIONS**

### **10.1 Système d'évaluation**

Après chaque prestation, les clients peuvent évaluer les artisans (note sur 5 étoiles et commentaire). Les avis sont publics et visibles sur le profil de l'artisan.

### **10.2 Sincérité des avis**

Les avis doivent être honnêtes, sincères et basés sur une expérience réelle. Il est interdit de :

- Publier de faux avis
- Demander ou offrir des contreparties pour un avis positif
- Dénigrer un artisan de manière malveillante
- Utiliser un langage offensant ou discriminatoire

### **10.3 Modération des avis**

Alôzô BTP se réserve le droit de modérer ou supprimer les avis ne respectant pas ces règles ou signalés comme abusifs.

## **11. PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE**

### **11.1 Droits d'Alôzô BTP**

Tous les éléments de la plateforme (logo, graphismes, textes, interface, code source) sont la propriété exclusive d'Alôzô BTP et protégés par les lois sur la propriété intellectuelle. Toute reproduction, distribution ou utilisation sans autorisation est interdite.

### **11.2 Contenus des utilisateurs**

En publiant du contenu (photos, descriptions, avis), vous accordez à Alôzô BTP une licence non exclusive, gratuite et mondiale pour utiliser, reproduire et diffuser ce contenu dans le cadre de l'exploitation de la plateforme.

Vous garantissez détenir tous les droits nécessaires sur les contenus publiés et ne pas porter atteinte aux droits de tiers.

## **12. PROTECTION DES DONNÉES PERSONNELLES**

### **12.1 Collecte des données**



Alôzô BTP collecte et traite vos données personnelles conformément à sa Politique de Confidentialité et aux réglementations en vigueur.

Les données collectées incluent : nom, coordonnées, localisation, informations professionnelles, historique d'activité sur la plateforme.

## **12.2 Utilisation des données**

Vos données sont utilisées pour :

- Gérer votre compte et vos services
- Faciliter les mises en relation
- Améliorer la plateforme
- Communiquer avec vous
- Respecter nos obligations légales

## **12.3 Partage des données**

Vos données ne sont partagées qu'avec :

- Les autres utilisateurs dans le cadre de la mise en relation
- Les prestataires techniques nécessaires au fonctionnement de la plateforme
- Les autorités légales sur demande judiciaire

## **12.4 Droits des utilisateurs**

Vous disposez des droits suivants :

- Accès à vos données
- Rectification des données inexactes
- Suppression de votre compte et de vos données
- Opposition au traitement
- Portabilité des données

Pour exercer ces droits, contactez-nous à [contact@alozo.bj](mailto:contact@alozo.bj).

## **12.5 Sécurité**

Alôzô BTP met en œuvre des mesures techniques et organisationnelles pour protéger vos données contre tout accès, modification, divulgation ou destruction non autorisés.

# **13. RÉOLUTION DES LITIGES**

## **13.1 Litiges entre utilisateurs**

Alôzô BTP encourage les utilisateurs à résoudre leurs différends à l'amiable. En cas de litige entre un client et un artisan concernant une prestation, la plateforme peut proposer une médiation informelle, sans obligation de résultat.

### **13.2 Signalement**

Tout utilisateur peut signaler un comportement inapproprié, un contenu illicite ou une violation des CGU via la fonctionnalité de signalement ou en contactant le support.

### **13.3 Médiation**

En cas de différend avec Alôzô BTP, vous pouvez recourir à une médiation avant toute action judiciaire.

### **13.4 Juridiction compétente**

En cas d'échec de la médiation, tout litige relève de la compétence exclusive des tribunaux de Parakou - Bénin, selon les lois en vigueur.

## **14. FORCE MAJEURE**

Alôzô BTP ne peut être tenu responsable de l'inexécution ou des retards dans l'exécution de ses obligations en cas de force majeure, incluant notamment : catastrophes naturelles, guerres, pannes de réseau, cyberattaques, décisions gouvernementales, ou tout autre événement échappant à son contrôle raisonnable.

## **15. RÉSILIATION**

### **15.1 Résiliation par l'utilisateur**

Vous pouvez supprimer votre compte à tout moment depuis les paramètres ou en contactant le support. La suppression entraîne la perte définitive de vos données.

### **15.2 Résiliation par Alôzô BTP**

Alôzô BTP peut résilier votre accès immédiatement et sans préavis en cas de violation grave des CGU, notamment en cas de fraude, comportement abusif ou atteinte à la sécurité de la plateforme.

## **16. DISPOSITIONS GÉNÉRALES**

### **16.1 Intégralité**

Les présentes CGU constituent l'intégralité de l'accord entre l'utilisateur et Alôzô BTP. Elles remplacent tout accord antérieur.

### **16.2 Nullité partielle**

Si une disposition des présentes CGU est jugée invalide, les autres dispositions restent en vigueur.

### **16.3 Non-renonciation**

Le fait qu'Alôzô BTP ne se prévale pas d'une disposition des CGU ne constitue pas une renonciation à s'en prévaloir ultérieurement.

#### **16.4 Langue**

Les présentes CGU sont rédigées en français. En cas de traduction, seule la version française fait foi.

#### **17. CONTACT**

Pour toute question concernant ces Conditions Générales d'Utilisation, vous pouvez nous contacter :

- **Email** : [contact@alozo.bj](mailto:contact@alozo.bj)
- **Téléphone** : +2290191414441
- **Adresse** : Ganou - Parakou
- **Formulaire de contact** : Disponible sur la plateforme

#### **18. ACCEPTATION**

**En cochant cette case et en créant votre compte, vous reconnaissez avoir lu, compris et accepté l'intégralité des présentes Conditions Générales d'Utilisation.**

**Alôzô BTP – Connecter les talents du BTP avec ceux qui en ont besoin**

*Dernière mise à jour : Décembre 2025*