

Alonuzo

CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE (CGV)

Applicables aux Clients

Date de dernière mise à jour : 06/06/2026

Article 1 : Objet et champ d'application

Les présentes Conditions Générales de Vente (ci-après « CGV ») ont pour objet de définir les modalités et conditions dans lesquelles la société ALONUZO (ci-après « le Prestataire ») met à disposition des utilisateurs (ci-après « le Client ») des outils technologiques accessibles via la plateforme alonuzo.com, permettant de trouver un artisan local fiable.

Pour utiliser le Service, le Client accepte de se soumettre aux présentes conditions générales d'utilisation. Cette acceptation se matérialise par un clic de validation lors de la commande. En vue de la conclusion du contrat résultant de l'acceptation des présentes conditions générales, le Client déclare jouir de la capacité et des pouvoirs nécessaires pour conclure celui-ci.

Article 2 : Identification du Prestataire

Conformément aux articles 277 et 278 du Code du numérique relatifs aux obligations d'information précontractuelle dans le commerce électronique, le Prestataire communique les informations suivantes :

- Raison sociale : ALONUZO
- Forme juridique : SARL
- Adresse du siège social :
- RCCM :
- Numéro IFU : [Numéro]
- Représentant légal : [Nom et prénom]
- Téléphone :
- E-mail :
- URL du site internet : alonuzo.com
- Hébergeur du site :

Article 3 : Services proposés

3.1. Description des services

ALONUZO, héberge sur son site alonuzo.com, une sélection d'artisans opérants au Bénin et triés en fonction du secteur d'activité. La plateforme met d'abord en avant la menuiserie, l'ébénisterie et l'aménagement en bois, avec un parcours pensé pour comparer les savoir-faire, les délais et les prix. Chaque profil artisan est vérifié avant publication.

Via ALONUZO, les Clients peuvent commander une pièce d'un catalogue mis à disposition, demander une adaptation de dimensions ou de finition, puis suivre chaque étape de la commande jusqu'à la livraison. ALONUZO se charge, d'entrer en contact avec l'artisan choisi par le Client, de confirmer la prise en charge de la commande et suivre la tenue des délais présentés.

Pour les projets plus complexes, ALONUZO centralise les demandes sur mesure et permet de recevoir des devis d'artisans qualifiés.

3.2 Nature de l'intervention d'ALONUZO

ALONUZO intervient en qualité d'intermédiaire de mise en relation. Le contrat de vente ou de prestation artisanale est conclu directement entre le Client et l'artisan. En tant que tiers à ce contrat, ALONUZO décline toute responsabilité au titre des obligations de l'artisan. Toute réclamation portant sur le bien commandé sera transmise à l'artisan concerné, à qui il appartiendra d'y répondre.

3.3. Limitations

Le Prestataire se réserve le droit de modifier à tout moment l'offre de services sans porter atteinte aux commandes en cours. ALONUZO se réserve également le droit de refuser l'accès à la plateforme à tout utilisateur ne respectant pas les présentes CGV.

Article 4 : Processus de commande

4.1. Demande et devis

Le Prestataire propose trois (3) façons de commander :

- **Coup de cœur** : le Client consulte les modèles disponibles, accède à une fiche descriptive, choisit l'artisan, renseigne ses coordonnées, reçoit un devis et passe commande. Le modèle est livré tel que présenté dans le catalogue.
- **À vos couleurs** : le Client apprécie un modèle mais souhaite personnaliser la finition, les couleurs, les dimensions ou les matériaux. L'artisan répond à la demande de personnalisation sous un délai minimum de vingt-quatre (24) heures.
- **Création unique** : le Client décrit, via un formulaire dédié, un modèle spécifique non proposé dans le catalogue. L'artisan répond à la demande de création sous un délai de soixante-douze (72) heures.

4.2. Validation du service

Le service est considéré comme ferme et définitive lorsque le Client a

1. Accepté par écrit (ou en ligne) le devis ou la proposition commerciale,
2. Payé l'éventuel acompte prévu dans le devis (le cas échéant),
3. Pris connaissance et accepté les présentes CGV.

4.3. Modification ou annulation

Toute demande de modification ou d'annulation de commande après validation doit être soumise à l'accord écrit du Prestataire. Le Prestataire se réserve le droit d'appliquer des frais d'annulation en cas de demande tardive ou de coûts déjà engagés par l'artisan.

Article 5 : Tarifs et conditions de paiement

5.1. Tarifs

Les tarifs sont exprimés en francs CFA (XOF), toutes taxes comprises (TTC), sauf mention contraire. Ils sont affichés dans le catalogue sur le site alonuzo.com, et mentionnés dans le devis. Le Prestataire se réserve le droit de modifier ses tarifs à tout moment ; le prix appliqué sera celui en vigueur au moment de la validation de la commande par le Client.

Les éventuels rabais, remises ou ristournes accordées par le Prestataire sont indiqués dans le devis ou communiqués avant la validation de la commande, en fonction des offres promotionnelles ou conditions spécifiques applicables.

5.2. Paiement

Le paiement s'effectue selon les modalités indiquées sur la plateforme (mobile money, virement bancaire, etc.). La sécurité des transactions est assurée par notre partenaire de paiement Fedapay. Aucune donnée bancaire n'est conservée par ALONUZO.

Le règlement s'effectue selon les termes convenus : cinquante pourcent (50 %) à la commande et cinquante pourcent (50 %) à la livraison, sauf conditions particulières mentionnées dans le devis.

5.3. Retard de paiement

Tout retard de paiement donnera lieu, de plein droit et sans mise en demeure préalable, à l'application de pénalités de retard calculées sur la base du taux légal en vigueur, ainsi qu'à une indemnité forfaitaire de recouvrement. Le Prestataire se réserve le droit de suspendre l'exécution de ses obligations en cas de non-paiement après mise en demeure restée infructueuse pendant sept (7) jours.

Article 6 : Exécution des prestations

6.1. Délai d'exécution

Les prestations sont exécutées dans les délais indiqués lors de la commande ou dans le devis. Ces délais sont fournis à titre indicatif. Le Prestataire met tout en œuvre pour respecter les délais, mais ne saurait être tenu responsable des retards imputables au Client ou à un cas de force majeure.

6.2. Obligations du Prestataire

Le Prestataire est tenu à une obligation de moyens : il mettra en œuvre toutes les compétences et ressources nécessaires pour réaliser la prestation conformément au descriptif.

6.3. Obligations du Client

Le Client s'engage à :

- Fournir toutes les informations nécessaires à la bonne réalisation de la prestation,
- Collaborer activement avec le Prestataire,
- Respecter les éventuelles consignes ou prérequis techniques.

Article 7 : Droit de rétractation

7.1. Principe

Conformément à l'article 348 du code du numérique et portant sur le délai de rétractation, le consommateur dispose d'un délai de quinze (15) jours ouvrables pour exercer son droit de rétractation. Ce droit s'exerce par le consommateur, sans justifications et sans frais, autres que les éventuels coûts directs de renvoi du bien au professionnel, le cas échéant. Le délai d'exercice du droit de rétractation commence à courir à compter du lendemain du jour de la passation de la commande.

Le client notifie au professionnel sa décision d'exercer son droit de rétractation, par courrier postal ou électronique, avec accusé de réception, dans un délai de quatorze (14) jours ouvrables. Les modalités de remboursements restent rigoureusement conformes à celles prévues par le Code du numérique en République du Bénin.

7.2. Exceptions

Conformément à l'article 354 du code du numérique, le consommateur perd son droit de rétractation, lorsque le service a été fourni dans sa totalité.

En cas d'exercice du droit de rétractation après le commencement de la fourniture du service, le Client est tenu au paiement de la partie du prix déterminée proportionnellement au service effectivement fourni, entre le jour du début de la fourniture du service et le jour de sa notification d'exercice du droit de rétractation.

Article 8 : Livraison

8.1. Modalités de livraison

La livraison est effectuée à l'adresse indiquée par le Client lors de la commande. Le Client est tenu de s'assurer de l'exactitude des informations de livraison communiquées. Toute livraison non effectuée en raison d'une

erreur d'adresse imputable au Client ne pourra engager la responsabilité d'ALONUZO ou de l'artisan.

8.2. Délais de livraison

Les délais de livraison sont indiqués dans le devis et lors de la confirmation de commande. Ces délais courent à compter de la validation de la commande et du paiement de l'acompte. Ils sont donnés à titre indicatif. Le Prestataire s'engage à informer le Client sans délai de tout retard prévisible.

8.3. Transfert des risques

Le transfert des risques relatifs aux biens commandés s'opère au moment de la livraison effective au Client ou à toute personne désignée par lui pour réceptionner la commande. En cas de livraison par transporteur tiers, les risques sont transférés lors de la remise du bien au transporteur.

8.4. Réception et réserves

À la livraison, le Client est tenu de vérifier l'état du bien en présence du livreur ou artisan et de formuler toutes réserves nécessaires sur le bon de livraison en cas d'anomalie (colis endommagé, article manquant, non-conformité). Toute réclamation portant sur un vice apparent doit être notifiée au Prestataire dans un délai de quarante-huit (48) heures suivant la livraison.

Article 9 : Responsabilité

9.1. Responsabilité d'ALONUZO

ALONUZO agit en qualité d'intermédiaire technique entre le Client et l'artisan. Sa responsabilité est limitée à la bonne exécution des services d'intermédiation qu'elle fournit. ALONUZO ne saurait être tenue responsable des manquements, retards ou défauts imputables à l'artisan dans l'exécution du contrat de fabrication.

9.2. Force majeure

Aucune des parties ne pourra être tenue responsable si l'exécution du contrat est retardée ou empêchée par un cas de force majeure au sens de la loi applicable (grève générale, pandémie, catastrophe naturelle, interruption des réseaux de télécommunication, etc.). Les obligations des parties sont suspendues pendant la durée de l'événement. La partie touchée en informe l'autre dans les quarante-huit (48) heures.

9.3. Limitation de responsabilité

La responsabilité d'ALONUZO ne saurait en aucun cas excéder le montant total payé par le Client pour la commande concernée.

Article 10 : Propriété intellectuelle

Sauf dispositions contraires, le Prestataire reste le titulaire exclusif des droits de propriété intellectuelle sur les éléments (documents, méthodes, outils) fournis dans le cadre de la prestation.

Le Client dispose d'un droit d'utilisation strictement personnel et non cessible. Toute reproduction ou représentation sans autorisation préalable est interdite.

Article 11 : Données personnelles

Conformément aux dispositions du Livre V du Code du numérique en République du Bénin portant sur la Protection des données à caractère personnel, ALONUZO collecte et traite les données personnelles du Client dans le cadre de la gestion des commandes, de la relation client et de l'amélioration des services.

Les données collectées sont : nom, prénom, adresse postale, adresse e-mail, numéro de téléphone et données de paiement (traitées exclusivement par notre partenaire Fedapay). Ces données ne sont ni vendues ni transmises

à des tiers sans le consentement explicite du Client, sauf obligation légale.

Conformément aux droits reconnus par le Code du numérique, le Client dispose d'un droit d'accès, de rectification, d'effacement, d'opposition et de portabilité de ses données, qu'il peut exercer en contactant le Prestataire aux coordonnées mentionnées à l'article 2. Toute collecte, traitement et stockage de données restent soumis aux dispositions nationales, communautaires et internationales applicables.

Pour toute information sur la gestion de vos données personnelles, veuillez consulter notre Politique de confidentialité disponible sur alonuzo.com.

Article 12 : Cookies

La plateforme alonuzo.com utilise des cookies et traceurs afin d'améliorer l'expérience utilisateur, d'établir des statistiques de visites et de sécuriser la navigation. Conformément au Code du numérique, le Client est informé de l'utilisation de cookies dès sa première visite et peut paramétrer ses préférences via le bandeau de gestion des cookies.

Le refus des cookies non essentiels n'affecte pas l'accès aux fonctionnalités principales de la plateforme.

Article 13 : Médiation et règlement des litiges

13.1. Réclamation préalable

En cas de litige ou de réclamation, le Client est invité à contacter en priorité le service client d'ALONUZO aux coordonnées mentionnées à l'article 2. Le Prestataire s'engage à accuser réception de la réclamation dans un délai de quarante-huit (48) heures et

à apporter une réponse dans un délai de quinze (15) jours ouvrables.

13.2. Médiation

À défaut de résolution amiable dans le délai précité, le Client peut recourir à toute procédure de médiation ou de conciliation prévue par la réglementation béninoise applicable aux litiges de consommation.

13.3. Tribunal compétent

À défaut d'accord amiable ou de médiation, et conformément aux dispositions légales en vigueur, tout litige relatif aux présentes CGV sera soumis à la compétence exclusive des tribunaux compétents de la République du Bénin, selon les règles de compétence territoriale applicables. Les présentes CGV sont soumises au droit béninois

Article 14 : Dispositions finales

Si l'une des clauses des présentes CGV est déclarée nulle ou inapplicable par une juridiction compétente, les autres dispositions resteront pleinement en vigueur et continueront à produire leurs effets.

Le fait pour ALONUZO de ne pas se prévaloir à un moment donné d'une clause des présentes CGV ne vaut pas renonciation à s'en prévaloir ultérieurement.

Les présentes CGV remplacent toute convention ou accord antérieur entre les parties portant sur le même objet. Elles peuvent être modifiées à tout moment par ALONUZO ; la version applicable est celle en vigueur à la date de la commande, accessible sur alonuzo.com.

— Fait à Cotonou, le Samedi 06 juin 2026 —
ALONUZO — alonuzo.com