CONDITIONS GÉNÉRALES D'UTILISATION DE LA PLATEFORME « COIN BRANCHÉ »

Version juridique — Document 1/6

> ⚠ ***AVERTISSEMENT** : Le présent document est une trame rédigée sur la base du droit béninois et des meilleures pratiques du secteur. Il doit être impérablement relu, adapté et validé par un **avocat béninois spécialisé en droit des affaires, droit du numérique et droit de la propriété intellectuelle** avant toute mise en ligne officielle. La plateforme décline toute responsabilité en cas d'utilisation du présent document sans validation juridique préalable.*

ARTICLE 1 — PRÉAMBULE ET IDENTIFICATION DE L'ÉDITEUR

Les présentes Conditions Générales d'Utilisation (ci-après « **CGU** ») régissent l'accès et l'utilisation de la plateforme numérique dénommée « **Coin Branché** » (ci-après la « **Plateforme** »), éditée par :

- **Dénomination sociale / Nom commercial** : Coin Branché (en cours d'immatriculation)
- **Forme juridique** : Auto-entrepreneur (statut de départ), évoluant vers SARL ou SA selon le développement de l'activité
- **Siège social** : Cotonou, République du Bénin
- **Adresse électronique** : [à compléter]
- **Téléphone** : [à compléter]
- **Numéro d'immatriculation** : [à compléter]

La Plateforme est accessible via le site internet [à compléter] et toute application mobile y afférente.

L'utilisation de la Plateforme implique l'acceptation pleine et entière des présentes CGU par toute personne y accédant, qu'elle soit simple visiteur ou utilisateur inscrit.

ARTICLE 2 — DÉFINITIONS

Pour l'application des présentes CGU, les termes ci-dessous auront la signification suivante :

- **« Plateforme »** : désigne le service numérique « Coin Branché » dans son ensemble (site web, application mobile, API, back-office).
- **« Éditeur »** : la personne morale ou physique éditant la Plateforme, telle qu'identifiée à l'article 1.
- **« Utilisateur »** : toute personne physique ou morale accédant à la Plateforme, qu'elle soit Visiteur, Client, Propriétaire, Restaurateur ou Comis.
- **« Visiteur »** : toute personne consultant la Plateforme sans y créer de compte.
- **« Client »** : toute personne physique majeure inscrite sur la Plateforme en vue d'effectuer une réservation.
- **« Propriétaire »** : toute personne physique ou morale inscrite sur la Plateforme en vue de proposer un lieu à la location.
- **« Restaurateur »** : toute personne physique ou morale inscrite sur la Plateforme en vue de proposer une capacité d'accueil en restauration.
- **« Comis »** : toute personne physique indépendante inscrite sur la Plateforme en vue de réaliser des missions d'accueil, d'accompagnement ou de guide auprès des Clients.

- **« Annonce »** : toute fiche descriptive d'un lieu ou d'un restaurant publiée sur la Plateforme.
- **« Réservation »** : toute opération de mise en relation contractée entre un Client et un Propriétaire ou un Restaurateur via la Plateforme.
- **« Mission »** : toute prestation réalisée par un Comis dans le cadre d'une Réservation.
- **« Services »** : l'ensemble des prestations proposées par la Plateforme, notamment la mise en relation, la réservation, le paiement, l'authentification, la notation.
- **« Compte »** : espace personnel d'un Utilisateur sur la Plateforme.
- **« Commission »** : rémunération perçue par la Plateforme sur chaque Réservation ou Mission.

ARTICLE 3 — ACCEPTATION ET MODIFICATION DES CGU

3.1 Acceptation

L'accès et l'utilisation de la Plateforme impliquent l'acceptation sans réserve des présentes CGU. L'Utilisateur reconnaît en avoir pris connaissance et les accepter en cochant la case prévue à cet effet lors de son inscription ou de sa première utilisation.

3.2 Modification

L'Éditeur se réserve le droit de modifier les présentes CGU à tout moment, notamment pour des raisons légales, réglementaires, techniques ou commerciales. Toute modification sera portée à la connaissance des Utilisateurs par tout moyen utile (notification sur la Plateforme, email, etc.).

Les modifications entreront en vigueur dès leur mise en ligne. La poursuite de l'utilisation de la Plateforme après notification vaut acceptation des nouvelles CGU.

3.3 Nullité partielle

Si l'une quelconque des clauses des présentes CGU était déclarée nulle ou inapplicable par une juridiction compétente, les autres clauses conserveraient leur pleine validité et leur plein effet.

ARTICLE 4 — INSCRIPTION ET GESTION DU COMPTE

4.1 Conditions d'inscription

Pour s'inscrire sur la Plateforme, l'Utilisateur doit :

- Être âgé d'au moins **18 ans** ;
- Être juridiquement capable ;
- Fournir des informations exactes, complètes et à jour ;
- Disposer d'une adresse électronique valide et d'un numéro de téléphone actif.

L'Éditeur se réserve le droit de refuser une inscription sans avoir à motiver sa décision.

4.2 Création du compte

L'inscription s'effectue en ligne via un formulaire dédié. L'Utilisateur s'engage à :

- Fournir des informations sincères et véritables ;
- Ne créer qu'un seul Compte par personne physique ou morale ;
- Informer immédiatement l'Éditeur de toute utilisation non autorisée de son Compte.

4.3 Vérification d'identité (KYC)

L'Éditeur peut mettre en place, à tout moment, une procédure de vérification d'identité (Know Your Customer), notamment pour les Propriétaires, Restaurateurs et Comis. Cette vérification peut comprendre la transmission de :

- Pièce d'identité en cours de validité ;
- Justificatif de domicile ;
- Numéro d'identification fiscale ;
- Tout autre document jugé nécessaire.

Le défaut de transmission des documents demandés peut entraîner la suspension du Compte.

4.4 Suspension et résiliation

L'Éditeur peut suspendre ou résilier de plein droit le Compte de tout Utilisateur en cas de :

- Violation des présentes CGU ;
- Comportement frauduleux, injurieux, discriminatoire ou contraire à l'ordre public ;
- Défaut de paiement ;
- Fourniture d'informations fausses ou trompeuses ;
- Inactivité prolongée (supérieure à 24 mois).

La suspension ou la résiliation ne donne droit à aucune indemnité.

ARTICLE 5 — DESCRIPTION DES SERVICES

La Plateforme propose trois verticales de services :

5.1 Hébergement de lieux atypiques

Mise en relation entre Propriétaires et Clients pour la location de lieux atypiques (villas, cabanes, maisons traditionnelles, châteaux, lieux insolites).

5.2 Réservation en restauration

Mise en relation entre Restaurateurs et Clients pour la réservation de tables en restaurants locaux.

5.3 Services de Comis locaux

Mise en relation entre Comis indépendants et Clients pour des missions d'accueil, d'accompagnement, de transport ou de guide touristique.

L'Éditeur agit exclusivement en qualité d'**intermédiaire technique**. Il n'est partie à aucun contrat conclu entre les Utilisateurs via la Plateforme.

ARTICLE 6 — OBLIGATIONS DES UTILISATEURS

6.1 Obligations générales

Tout Utilisateur s'engage à :

- Utiliser la Plateforme de bonne foi et dans le respect des lois et règlements en vigueur ;
- Fournir des informations exactes, sincères et à jour ;
- Ne pas porter atteinte aux droits de tiers ni à l'ordre public ;
- Ne pas tenter de contourner les mécanismes techniques de la Plateforme ;

- Ne pas utiliser de robot, script ou tout autre moyen automatisé pour accéder à la Plateforme ;
- Ne pas publier de contenus illicites, contrefaisants, injurieux, diffamatoires, discriminatoires ou portant atteinte à la dignité humaine.

6.2 Obligations spécifiques aux Clients

Le Client s'engage à :

- Régler le prix de la Réservation selon les modalités prévues ;
- Utiliser le lieu ou le service de restauration dans le respect des règles établies par le Propriétaire ou le Restaurateur ;
- Respecter les lieux, le matériel et les équipements mis à disposition ;
- Signaler tout dommage causé dans les meilleurs délais.

6.3 Obligations spécifiques aux Propriétaires et Restaurateurs

Le Propriétaire et le Restaurateur s'engagent à :

- Décrire leur Annonce de manière exacte et sincère ;
- Maintenir les Annonces à jour, notamment les disponibilités ;
- Respecter les Réservations confirmées ;
- Garantir la conformité des lieux et services aux normes légales applicables ;
- Accueillir les Clients dans des conditions de sécurité et d'hygiène normales.

6.4 Obligations spécifiques aux Comis

Le Comis s'engage à :

- Exécuter les Missions avec diligence, ponctualité et professionnalisme ;
- Respecter les Clients et les règles de courtoisie ;
- Ne pas démarcher les Clients à des fins personnelles en dehors de la Plateforme ;
- Respecter la confidentialité des informations portées à sa connaissance.

ARTICLE 7 — RÉSERVATIONS ET PAIEMENTS

7.1 Processus de Réservation

La Réservation s'effectue en ligne via la Plateforme. Elle est ferme et définitive dès :

- La confirmation par le Client ;
- Le paiement intégral ou de l'acompte prévu ;
- La confirmation par le Propriétaire ou le Restaurateur.

7.2 Politique d'annulation

Chaque Propriétaire ou Restaurateur peut paramétrer sa propre politique d'annulation parmi les profils proposés par la Plateforme :

- **Profil souple** : remboursement intégral jusqu'à la veille de la date d'arrivée ;
- **Profil modéré** : remboursement intégral jusqu'à J-7, 50 % jusqu'à J-3 ;
- **Profil strict** : remboursement intégral jusqu'à J-30, 50 % jusqu'à J-14.

À défaut de paramétrage, le profil modéré s'applique par défaut.

7.3 Moyens de paiement

Les paiements s'effectuent via les prestataires de paiement intégrés à la Plateforme, notamment :

- **FedaPay** ;
- **Mobile Money** (MTN, Moov Money) ;
- **PayPal**.

L'Éditeur ne conserve pas les coordonnées bancaires des Utilisateurs.

7.4 Commission

L'Éditeur perçoit une Commission sur chaque Réservation, selon un barème flexible saison et volume défini dans une grille tarifaire annexée aux présentes CGU et mise à jour périodiquement.

ARTICLE 8 — SYSTÈME DE NOTATION ET D'AVIS

8.1 Principe

Après chaque Réservation ou Mission, les Utilisateurs peuvent s'évaluer mutuellement selon un système de notes et d'avis.

8.2 Modération

L'Éditeur peut modérer, supprimer ou refuser la publication de tout avis contraire aux présentes CGU, injurieux, diffamatoire ou portant atteinte aux droits de tiers.

8.3 Utilisation des avis

Les avis sont publics et consultables par tout Utilisateur. Ils peuvent être utilisés par l'Éditeur à des fins statistiques, commerciales ou d'amélioration du service.

ARTICLE 9 — RESPONSABILITÉ

9.1 Limitation de responsabilité de la Plateforme

L'Éditeur intervient en qualité d'**intermédiaire technique**. À ce titre, sa responsabilité est limitée :

- Il ne garantit pas la qualité, la conformité ou la sécurité des lieux, des services de restauration ou des prestations des Comis ;
- Il ne peut être tenu responsable des dommages directs ou indirects résultant de la relation entre Utilisateurs ;
- Il ne peut être tenu responsable des interruptions de service, bugs, pertes de données ou indisponibilités temporaires ;
- Il ne peut être tenu responsable des cas de force majeure.

9.2 Responsabilité des Utilisateurs

Chaque Utilisateur est responsable des dommages qu'il cause aux autres Utilisateurs, aux tiers ou à la Plateforme dans le cadre de l'utilisation des Services.

9.3 Force majeure

L'Éditeur ne pourra être tenu responsable de tout manquement à ses obligations en cas de force majeure, telle que définie par la jurisprudence béninoise, et notamment : catastrophes naturelles, épidémies, pandémies, conflits armés, décisions administratives, pannes de réseaux de télécommunication, troubles politiques.

ARTICLE 10 — DONNÉES PERSONNELLES

10.1 Conformité

L'Éditeur s'engage à traiter les données personnelles des Utilisateurs conformément à la loi n°2017-20 du 20 avril 2018 portant Code du Numérique en République du Bénin, ainsi qu'au Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD) si applicable.

10.2 Finalités

Les données personnelles collectées sont utilisées pour :

- La gestion des Comptes Utilisateurs ;
- La mise en relation et la gestion des Réservations ;
- Le traitement des paiements ;
- L'envoi de communications relatives au service ;
- L'amélioration des Services ;
- Le respect des obligations légales et réglementaires.

10.3 Droits des Utilisateurs

Chaque Utilisateur dispose d'un droit d'accès, de rectification, d'opposition, de suppression et de portabilité de ses données personnelles. Ces droits peuvent être exercés par email à l'adresse mentionnée à l'article 1.

10.4 Cookies

La Plateforme utilise des cookies et traceurs aux fins de fonctionnement, de mesure d'audience et de personnalisation. L'Utilisateur peut gérer ses préférences cookies lors de sa première visite.

ARTICLE 11 — PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE

11.1 Éléments de la Plateforme

L'ensemble des éléments composant la Plateforme (textes, images, logos, marques, logiciels, bases de données, architecture, etc.) est protégé par les lois en vigueur sur la propriété intellectuelle et appartient à l'Éditeur ou à ses partenaires.

11.2 Licence d'utilisation

L'Éditeur concède aux Utilisateurs une licence d'utilisation non exclusive, non transférable et révocable de la Plateforme, pour un usage strictement personnel et non commercial.

11.3 Contenus publiés par les Utilisateurs

Les Utilisateurs conservent la propriété des contenus qu'ils publient sur la Plateforme (photos, descriptions, avis). Ils concèdent à l'Éditeur une licence d'utilisation non exclusive, mondiale et gratuite pour la durée de protection des droits, aux fins de fonctionnement, de promotion et d'amélioration de la Plateforme.

ARTICLE 12 — SÉCURITÉ DES ZONES GÉOGRAPHIQUES

12.1 Principe d'information

L'Éditeur peut afficher, à titre informatif, des indicateurs de niveau de sécurité des zones géographiques dans lesquelles se situent les Annonces.

12.2 Absence de certification

Ces indicateurs ne constituent **pas une certification** au sens juridique du terme. Ils sont fournis à titre indicatif sur la base de sources publiques (autorités locales, organisations internationales, médias).

12.3 Responsabilité

L'Éditeur ne saurait être tenu responsable des incidents survenus dans une zone qu'elle aurait pu indiquer comme « à risque ». Chaque Utilisateur demeure seul responsable de sa propre sécurité et de ses décisions de voyage.

12.4 Recommandations officielles

L'Éditeur invite les Utilisateurs à consulter les recommandations officielles de leur pays d'origine avant tout déplacement.

ARTICLE 13 — PROTECTION DU PATRIMOINE CULTUREL

13.1 Patrimoine protégé

Certains lieux proposés sur la Plateforme peuvent relever du patrimoine culturel et historique béninois (châteaux, palais royaux, maisons traditionnelles, sites sacrés, etc.). Ces lieux peuvent être soumis à des législations spécifiques de protection.

13.2 Obligations des Utilisateurs

Les Utilisateurs s'engagent à :

- Respecter les règles de protection du patrimoine culturel ;
- Ne pas dégrader, prélever ou endommager les éléments protégés ;
- Respecter les usages locaux et les traditions ;
- Se conformer aux éventuelles restrictions d'accès imposées par les autorités ou les gardiens traditionnels.

13.3 Suspension

Toute violation des règles de protection du patrimoine culturel peut entraîner la suspension immédiate et sans préavis du Compte de l'Utilisateur fautif, sans préjudice des poursuites judiciaires éventuelles.

ARTICLE 14 — CONFIDENTIALITÉ

14.1 Informations confidentielles de la Plateforme

Les Utilisateurs s'engagent à ne pas divulguer les informations dont ils pourraient avoir connaissance sur le fonctionnement interne de la Plateforme et qui ne seraient pas publiques.

14.2 Informations entre Utilisateurs

Les informations échangées entre Utilisateurs dans le cadre des Services (notamment via la messagerie) sont confidentielles et ne peuvent être divulguées à des tiers sans l'accord préalable de leur auteur.

ARTICLE 15 — RÉSILIATION

15.1 Par l'Utilisateur

L'Utilisateur peut résilier son Compte à tout moment, par simple demande écrite adressée à l'Éditeur. La résiliation prend effet dans un délai maximal de 30 jours.

15.2 Par l'Éditeur

L'Éditeur peut résilier de plein droit le Compte de tout Utilisateur en cas de :

- Violation grave ou répétée des présentes CGU ;
- Comportement frauduleux ou portant atteinte à l'image de la Plateforme ;
- Inactivité supérieure à 24 mois.

15.3 Effets de la résiliation

La résiliation entraîne :

- La suppression du Compte de l'Utilisateur ;
- Le maintien des obligations de paiement nées antérieurement ;
- La conservation de certaines données conformément aux obligations légales.

ARTICLE 16 — LOI APPLICABLE ET JURIDICTION

16.1 Loi applicable

Les présentes CGU sont régies par le droit béninois.

16.2 Médiation préalable

En cas de litige relatif à l'interprétation ou à l'exécution des présentes CGU, les parties s'engagent à rechercher une solution amiable dans un délai de 60 jours à compter de la première notification écrite du litige.

16.3 Juridiction compétente

À défaut d'accord amiable, le litige sera porté devant les tribunaux compétents de **Cotonou**, République du Bénin.

ARTICLE 17 — DISPOSITIONS FINALES

17.1 Intégralité de l'accord

Les présentes CGU constituent l'intégralité de l'accord entre les parties relativement à l'objet défini. Elles remplacent toute discussion, échange ou accord antérieur, écrit ou oral.

17.2 Renonciation

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

17.3 Référencement

Les présentes CGU sont accessibles en permanence sur la Plateforme à l'adresse [à compléter]. Toute version antérieure est archivée et peut être fournie sur demande.

ANNEXES (référencées, à compléter ultérieurement)

- **Annexe 1** : Grille tarifaire des commissions (logement, restauration, volume, saisonnalité)
- **Annexe 2** : Grille de rémunération des Comis
- **Annexe 3** : Profils détaillés d'annulation

Date d'entrée en vigueur : [à compléter]

Version : 1.0

Document rédigé le 26 juin 2026 — À valider par un avocat béninois avant toute mise en ligne.