



CONDITIONS GÉNÉRALES D'UTILISATION

Version 1

Dernière mise à jour : 25 août 2026

Date d'entrée en vigueur : 26 août 2026

TRAVO SAS

Société par actions simplifiée au capital de 4 000 €
73 Chemin LABOISSEULE - 97231 Le Robert - Martinique
107 995 912 R.C.S. Fort-de-France
contact@travo-mq.com

Document contractuel de référence

PRÉAMBULE

La société TRAVO SAS, société par actions simplifiée, exploite une plateforme numérique ayant notamment pour objet de faciliter la mise en relation entre des particuliers ou autres porteurs de projets de travaux et des professionnels du bâtiment et activités connexes.

TRAVO met à disposition un environnement numérique destiné notamment à permettre aux utilisateurs de présenter un projet de travaux, d'être mis en relation avec des professionnels, de recevoir et comparer des propositions, d'organiser leur relation contractuelle et de bénéficier de fonctionnalités contribuant au suivi administratif et financier des prestations.

Les présentes Conditions Générales d'Utilisation, ci-après les « CGU », déterminent les conditions d'accès et d'utilisation du site internet, de l'application et, plus généralement, des services numériques exploités sous la marque TRAVO.

L'utilisation de la Plateforme est subordonnée au respect des présentes CGU.

Lorsque l'acceptation des CGU est requise lors de la création d'un Compte ou de l'utilisation d'une fonctionnalité, cette acceptation constitue l'engagement de l'utilisateur à en respecter les dispositions.

ARTICLE 1 — IDENTIFICATION DE TRAVO ET POINTS DE CONTACT

1.1 — Éditeur de la Plateforme

La Plateforme est exploitée par :

TRAVO SAS

Société par actions simplifiée au capital social de 4 000 euros

Siège social : 73 Chemin LABOISSEULE, 97231 Le Robert, Martinique

SIREN : 107 995 912

Immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de Fort-de-France sous le numéro 107 995 912 R.C.S. Fort-de-France

N° de gestion : 2026B02863

Date d'immatriculation : 11 août 2026

Nom commercial : TRAVO

Enseigne : TRAVO

Adresse électronique : contact@travo-mq.com

1.2 — Hébergeur

Conformément à l'article 6-III de la loi n° 2004-575 du 21 juin 2004 pour la confiance dans l'économie numérique, l'hébergeur de la Plateforme est :

Vercel Inc.

440 N Barranca Ave #4133, Covina, CA 91723, États-Unis

Site : <https://vercel.com>

Contact : privacy@vercel.com

Les données applicatives et de stockage sont hébergées par :

Supabase, Inc.

970 Toa Payoh North #07-04, Singapour 318992

Région d'hébergement des données : us-west-2 (Oregon, États-Unis)

Les transferts de données vers les États-Unis résultant de cet hébergement sont encadrés dans les conditions décrites à l'article 14 de la Politique de confidentialité.

1.3 — Point de contact unique

Conformément aux articles 11 et 12 du règlement (UE) 2022/2065 relatif aux services numériques (« DSA »), TRAVO désigne le point de contact unique suivant, permettant une communication directe et rapide :

Adresse électronique : contact@travo-mq.com

Ce point de contact est utilisable :

- par les autorités des États membres, la Commission européenne et le comité européen des services numériques ;
- par les Utilisateurs et destinataires du service.

Les langues de communication acceptées sont le **français** et l'**anglais**.

ARTICLE 2 — DÉFINITIONS

Pour l'application des présentes CGU :

« **TRAVO** » désigne la société TRAVO SAS exploitant la Plateforme.

« **Plateforme** » désigne le site internet, l'application mobile et tout autre service numérique exploité sous la marque TRAVO.

« **Utilisateur** » désigne toute personne accédant ou utilisant la Plateforme.

« **Client** » ou « **Porteur de Projet** » désigne toute personne physique ou morale utilisant TRAVO afin de rechercher un Professionnel ou de faire réaliser des travaux ou prestations.

« **Consommateur** » désigne toute personne physique qui agit à des fins n'entrant pas dans le cadre de son activité commerciale, industrielle, artisanale, libérale ou agricole, au sens de l'article liminaire du Code de la consommation.

« **Professionnel** », « **Artisan** » ou « **Utilisateur professionnel** » désigne tout professionnel indépendant, artisan, entrepreneur ou entreprise référencé sur la Plateforme et susceptible de proposer ou réaliser des prestations. Le Professionnel a la qualité d'utilisateur professionnel au sens du règlement (UE) 2019/1150 (« règlement P2B »).

« **Projet** » désigne toute demande de travaux ou de prestations déposée par un Client.

« **Proposition** » désigne toute réponse apportée par un Professionnel à un Projet.

« **Devis** » désigne l'offre contractuelle établie par un Professionnel à destination d'un Client.

« **Prestation** » désigne les travaux ou services réalisés directement par le Professionnel au bénéfice du Client.

« **Compte** » désigne l'espace personnel permettant à un Utilisateur d'accéder aux fonctionnalités de TRAVO.

« **Mise en relation** » désigne tout mécanisme par lequel TRAVO permet ou facilite le rapprochement entre un Client et un Professionnel.

« **Paiement par phases** » désigne le mécanisme permettant de répartir le règlement d'une Prestation en plusieurs échéances conformément aux règles applicables sur la Plateforme.

« **Prestataire de services de paiement** » désigne le prestataire tiers auquel TRAVO fait appel pour assurer tout ou partie des opérations techniques et réglementaires relatives au paiement.

« **Classement** » désigne la priorité relative accordée à la présentation des Professionnels, Propositions ou contenus sur la Plateforme, quels que soient les moyens techniques utilisés.

« **Contenu illicite** » désigne toute information qui, en elle-même ou par référence à une activité, n'est pas conforme au droit de l'Union européenne ou au droit français, au sens de l'article 3 g) du DSA.

« **Contenu** » désigne tout élément publié, transmis ou stocké sur la Plateforme par un Utilisateur, notamment textes, photographies, vidéos, plans, documents, Devis et avis.

ARTICLE 3 — OBJET DE LA PLATEFORME

TRAVO fournit principalement un service numérique d'intermédiation et de mise en relation entre Porteurs de Projet et Professionnels.

La Plateforme peut notamment permettre :

- la création d'un Compte ;
- le dépôt et la description d'un Projet ;
- la transmission d'un Projet à des Professionnels susceptibles d'y répondre ;
- la réception de propositions ou devis ;
- la comparaison de plusieurs Professionnels ;
- l'échange d'informations et de documents ;
- l'organisation du suivi du Projet ;
- l'accès à des fonctionnalités de paiement ;
- l'organisation de paiements par phases ;
- la collecte d'évaluations et d'avis ;
- le contrôle de certains documents professionnels ;
- et plus généralement toute fonctionnalité destinée à faciliter, structurer ou sécuriser la relation entre Clients et Professionnels.

TRAVO peut faire évoluer les fonctionnalités proposées sur la Plateforme dans les conditions prévues aux articles 42 et 43.

ARTICLE 4 — RÔLE ET STATUT DE TRAVO

TRAVO intervient principalement en qualité d'intermédiaire numérique entre les Clients et les Professionnels.

Sauf contrat spécifique prévoyant expressément le contraire, TRAVO :

- n'exécute pas elle-même les travaux ;
- n'emploie pas les Professionnels référencés ;
- ne dirige pas leurs salariés, sous-traitants ou équipes ;
- ne détermine pas leurs méthodes d'exécution ;
- ne fournit pas les matériaux utilisés sur les chantiers ;
- ne se substitue pas au Professionnel dans l'exécution de ses obligations ;
- n'est pas partie au contrat de travaux conclu entre le Client et le Professionnel ;
- n'agit pas en qualité de maître d'œuvre ;
- n'agit pas en qualité d'architecte ;

- n'agit pas en qualité de bureau d'études ;
- et n'agit pas en qualité de contrôleur technique.

Le Professionnel demeure responsable des travaux et prestations qu'il accepte de réaliser, conformément au Devis accepté par le Client ainsi qu'aux dispositions légales, réglementaires et professionnelles applicables à son activité.

TRAVO demeure responsable de ses propres obligations relatives au fonctionnement du service qu'elle fournit.

ARTICLE 5 — ACCÈS À LA PLATEFORME

L'accès à certaines fonctionnalités de TRAVO peut nécessiter la création préalable d'un Compte.

L'Utilisateur doit disposer d'un équipement informatique ou mobile ainsi que d'une connexion internet compatibles avec la Plateforme.

Les coûts afférents à ces équipements, connexions ou communications demeurent à la charge de l'Utilisateur.

TRAVO peut faire évoluer les caractéristiques techniques et les conditions d'accès à la Plateforme.

ARTICLE 6 — CRÉATION ET SÉCURITÉ DU COMPTE

L'Utilisateur s'engage à fournir des informations exactes, sincères, complètes et actualisées.

Il lui appartient de mettre à jour les informations de son Compte lorsqu'elles évoluent.

TRAVO pourra demander tout justificatif raisonnablement nécessaire à la vérification des informations communiquées.

L'Utilisateur demeure responsable de la confidentialité de ses identifiants et doit prendre les précautions nécessaires afin d'éviter toute utilisation non autorisée de son Compte.

Toute suspicion d'utilisation frauduleuse ou d'accès non autorisé doit être signalée à TRAVO dans les meilleurs délais.

ARTICLE 7 — CONDITIONS APPLICABLES AUX PROFESSIONNELS

L'accès aux fonctionnalités destinées aux Professionnels est susceptible d'être soumis à une procédure de référencement et de vérification.

TRAVO pourra notamment demander :

- l'identité du Professionnel ;
- son SIREN ou SIRET ;
- son extrait Kbis ou document équivalent lorsque pertinent ;
- ses coordonnées professionnelles ;
- ses activités déclarées ;
- son attestation de responsabilité civile professionnelle ;
- son attestation d'assurance décennale lorsque celle-ci est légalement requise ;

- ses justificatifs sociaux ou fiscaux lorsqu'ils sont nécessaires ;
- ses coordonnées bancaires ;
- les coordonnées du médiateur de la consommation auquel il a adhéré, conformément à l'article L.612-1 du Code de la consommation ;
- les éléments nécessaires à la vérification d'identité ;
- les éléments nécessaires aux contrôles du Prestataire de services de paiement ;
- ainsi que tout document pertinent pour apprécier la régularité de son activité.

TRAVO pourra refuser, limiter ou suspendre le référencement d'un Professionnel lorsque les informations ou documents requis sont notamment manquants, expirés, incohérents, illisibles, manifestement irréguliers ou incompatibles avec les activités déclarées.

Toute décision de refus, de limitation, de suspension ou de déréférencement est prise et notifiée dans les conditions prévues à l'article 27.

ARTICLE 8 — PORTÉE DES CONTRÔLES DE TRAVO

Les contrôles effectués par TRAVO visent notamment à renforcer la confiance et la qualité du réseau professionnel accessible sur la Plateforme.

Ils ne constituent toutefois pas une certification générale, absolue ou permanente du Professionnel.

Un document valide au moment de son contrôle peut ultérieurement expirer, être modifié, suspendu ou ne pas couvrir une Prestation particulière.

Le Professionnel demeure personnellement responsable :

- du maintien de son droit d'exercer ;
- du maintien de ses assurances ;
- de l'adéquation de ses assurances avec les travaux proposés ;
- de ses qualifications ;
- et plus généralement du respect de ses obligations professionnelles.

Le Professionnel doit informer TRAVO de toute évolution significative susceptible d'affecter son activité ou son référencement.

TRAVO peut procéder à des contrôles complémentaires à tout moment.

ARTICLE 9 — VÉRIFICATION ASSISTÉE PAR TRAITEMENT AUTOMATISÉ

9.1 — Principe

Afin d'accélérer et de fiabiliser le référencement des Professionnels, TRAVO peut recourir à des outils de reconnaissance de caractères et d'analyse automatisée de documents, incluant des systèmes d'intelligence artificielle fournis par des prestataires tiers.

Peuvent notamment faire l'objet d'une analyse automatisée :

- l'extrait Kbis ou document équivalent ;

- les attestations d'assurance de responsabilité civile professionnelle ;
- les attestations d'assurance décennale ;
- les pièces d'identité du représentant légal, lorsque leur vérification est nécessaire ;
- et tout autre justificatif transmis dans le cadre du référencement.

Ce traitement a pour objet d'extraire les mentions utiles (identité, numéros d'identification, dates de validité, activités couvertes), de contrôler leur cohérence avec les informations déclarées et de détecter d'éventuelles anomalies.

9.2 — Absence de décision entièrement automatisée

Aucune décision de refus, de suspension ou de déréférencement d'un Professionnel n'est prise sur le seul fondement d'un traitement entièrement automatisé.

Les résultats produits par ces outils constituent une aide à la décision. Toute décision défavorable fait l'objet d'un examen par une personne physique habilitée de TRAVO disposant du pouvoir de modifier ce résultat.

9.3 — Droits du Professionnel

Le Professionnel peut :

- être informé du motif d'une anomalie détectée ;
- transmettre un document de remplacement ou des explications complémentaires ;
- demander le réexamen de son dossier par une personne physique ;
- contester le résultat obtenu, par simple message adressé à contact@travo-mq.com.

9.4 — Recours à des vérifications de source publique

TRAVO peut compléter ces vérifications par la consultation de sources publiques, notamment le répertoire SIRENE de l'INSEE et les registres tenus par l'INPI.

9.5 — Prestataires et localisation des traitements

Les prestataires intervenant dans ces traitements, les catégories de données concernées, les durées de conservation et les éventuels transferts hors Union européenne sont décrits dans la Politique de confidentialité de TRAVO.

ARTICLE 10 — DÉPÔT D'UN PROJET

Le Client peut déposer sur TRAVO une demande décrivant les travaux ou prestations recherchés.

Il doit communiquer des informations suffisamment précises pour permettre aux Professionnels d'apprécier correctement le Projet.

Le Client demeure responsable des informations qu'il fournit, notamment : dimensions, photographies, plans, caractéristiques du bien, contraintes particulières, accès, documents techniques et informations administratives.

Il doit communiquer les éléments significatifs dont il a connaissance et susceptibles d'influencer la réalisation des travaux.

Le dépôt d'un Projet ne vaut ni commande de travaux ni obligation pour un Professionnel d'y répondre.

ARTICLE 11 — MISE EN RELATION

TRAVO peut transmettre ou rendre accessible un Projet à un ou plusieurs Professionnels selon différents critères.

Peuvent notamment être pris en considération :

- le métier exercé ;
- la zone géographique ;
- la disponibilité déclarée ;
- les caractéristiques du Projet ;
- la conformité documentaire ;
- l'historique d'utilisation de la Plateforme ;
- la qualité du profil ;
- la pertinence du Professionnel au regard du Projet.

TRAVO limite le nombre de Professionnels susceptibles de répondre à un Projet afin d'améliorer la qualité et la lisibilité de la mise en relation. Ce nombre est porté à la connaissance des Utilisateurs sur la Plateforme.

La présentation d'un Professionnel sur TRAVO ne constitue pas une garantie absolue de compétence, de disponibilité, de qualité ou de bonne exécution future.

Le Client demeure libre de choisir le Professionnel avec lequel il souhaite contracter, ainsi que de ne retenir aucune Proposition.

ARTICLE 12 — CLASSEMENT, RÉFÉRENCIEMENT ET VISIBILITÉ

Le présent article est établi en application des articles 5 et 7 du règlement (UE) 2019/1150 et de l'article L. 111-7 du Code de la consommation.

12.1 — Principaux paramètres de classement et importance relative

TRAVO organise la présentation des Professionnels et des Propositions selon les paramètres suivants, présentés **par ordre d'importance décroissante** :

1. **L'adéquation entre le métier déclaré du Professionnel et la nature du Projet** — paramètre déterminant : un Professionnel dont l'activité déclarée ne correspond pas au Projet n'est pas présenté.
2. **La zone géographique d'intervention déclarée** au regard de la localisation du chantier — paramètre déterminant.
3. **La conformité documentaire du profil** (documents professionnels présents, lisibles et en cours de validité) — un profil dont les documents obligatoires sont expirés n'est pas présenté.
4. **La disponibilité déclarée** par le Professionnel.
5. **Les évaluations reçues** de la part de Clients ayant réalisé un Projet sur la Plateforme.
6. **Le taux et le délai de réponse** aux Projets transmis.
7. **L'activité et l'ancienneté sur la Plateforme.**
8. **L'expérience déclarée** et le degré de complétude du profil.

12.2 — Absence d'influence du paiement sur le classement

Aucune rémunération, aucun paiement direct ou indirect et aucune souscription ne permet à un Professionnel d'améliorer sa position dans le classement, d'apparaître plus fréquemment dans les mises en relation ou d'accéder en priorité aux Projets.

En particulier, l'abonnement TRAVO PRO ne confère aucun avantage de classement, de visibilité ou d'accès prioritaire aux Projets. Il porte exclusivement sur les conditions financières applicables aux commissions, dans les conditions décrites par les conditions tarifaires de TRAVO.

Si TRAVO devait à l'avenir proposer une mise en avant rémunérée, celle-ci serait clairement identifiée comme telle et le présent article serait modifié dans les conditions prévues à l'article 43.

12.3 — Traitement différencié : artisans fondateurs

Conformément à l'article 7 du règlement (UE) 2019/1150, TRAVO informe les Utilisateurs de la mise en avant suivante :

Certains Professionnels, désignés « **artisans fondateurs** », ayant rejoint la Plateforme lors de son lancement et contribué à sa mise en place, peuvent bénéficier d'une **mise en avant éditoriale sur la page d'accueil** de la Plateforme.

Cette mise en avant présente les caractéristiques suivantes :

- elle **ne donne lieu à aucune contrepartie financière** de la part des Professionnels concernés ;
- elle **ne modifie pas** les paramètres de classement décrits à l'article 12.1 ni la transmission des Projets ;
- elle constitue une présentation éditoriale distincte du mécanisme de mise en relation ;
- elle est identifiée comme telle sur la Plateforme ;
- elle présente un caractère temporaire, lié à la phase de lancement.

Les considérations économiques justifiant ce traitement différencié tiennent à la contribution de ces Professionnels au démarrage de la Plateforme et à la nécessité, pour un service d'intermédiation nouveau, de présenter des profils vérifiés dès son ouverture.

12.4 — Absence d'activité propre concurrente

TRAVO ne propose pas elle-même de prestations de travaux et ne dispose d'aucun Professionnel qu'elle contrôlerait ou qui lui serait lié capitalistiquement sur la Plateforme. Si une telle situation devait survenir, elle serait déclarée au présent article.

12.5 — Influence des Utilisateurs sur le classement

Un Professionnel peut influencer favorablement sur sa présentation en maintenant ses documents à jour, en complétant son profil, en répondant rapidement aux Projets transmis et en obtenant des évaluations positives à l'issue de Prestations réellement exécutées.

ARTICLE 13 — DEVIS ET CONTRAT DE TRAVAUX

Les Devis sont établis sous la responsabilité des Professionnels.

Il appartient au Client, avant toute acceptation, de vérifier notamment : la nature exacte des travaux, les quantités, les fournitures, les matériaux, les prix, les taxes, les délais, les conditions de réalisation, les modalités de paiement, les assurances, les garanties et les exclusions éventuelles.

L'acceptation d'un Devis entraîne la formation d'un contrat directement entre le Client et le Professionnel concerné.

TRAVO ne devient pas partie au contrat de travaux du seul fait que la conclusion de celui-ci a été facilitée par la Plateforme.

ARTICLE 14 — MODIFICATION DES TRAVAUX ET AVENANTS

Toute modification substantielle des travaux initialement convenus doit être préalablement acceptée entre le Client et le Professionnel.

Lorsque cela est nécessaire, un devis complémentaire ou un avenant devra être établi.

Les travaux supplémentaires ne doivent pas être facturés au Client sans justification et sans accord lorsqu'un accord préalable est juridiquement ou contractuellement requis.

Le Professionnel ne peut utiliser les fonctionnalités de paiement de TRAVO pour obtenir le règlement de prestations ne correspondant pas aux travaux convenus.

ARTICLE 15 — PAIEMENTS PAR L'INTERMÉDIAIRE DE TRAVO

TRAVO peut mettre à disposition des Utilisateurs des fonctionnalités permettant de faciliter le règlement des Prestations.

Les opérations de paiement sont exécutées techniquement par **Stripe**, prestataire de services de paiement utilisé par TRAVO, notamment au moyen de Stripe Connect lorsque cette fonctionnalité est applicable.

TRAVO n'a pas vocation à exercer elle-même une activité réglementée de prestataire de services de paiement.

Les Utilisateurs peuvent être soumis aux procédures de vérification, d'identification et de conformité imposées par le Prestataire de services de paiement.

Certaines opérations pourront être refusées, différées, bloquées ou soumises à des contrôles complémentaires lorsqu'une obligation réglementaire, un risque de fraude ou une décision du Prestataire de services de paiement le justifie.

ARTICLE 16 — PAIEMENT PAR PHASES

Afin de mieux encadrer les règlements et l'avancement des chantiers, TRAVO peut imposer ou proposer une répartition du montant du Devis en plusieurs phases de paiement.

Le nombre et le montant des phases peuvent notamment dépendre :

- du montant total du Devis ;
- de la nature du Projet ;
- de l'avancement prévisible du chantier ;
- des règles de paiement applicables sur TRAVO.

Les conditions précises applicables au Projet sont portées à la connaissance des parties avant ou lors de la validation du Devis.

Le Client et le Professionnel s'engagent à respecter l'échéancier applicable au chantier.

ARTICLE 17 — VALIDATION D'UNE PHASE

Lorsqu'un règlement est lié à une étape d'avancement déterminée, le Client pourra être invité à valider l'atteinte de cette étape.

Cette validation doit être effectuée de bonne foi.

Le Client ne doit pas refuser abusivement la validation d'une phase effectivement réalisée.

Inversement, le Professionnel ne doit pas demander la validation d'une étape qui ne serait pas atteinte conformément aux conditions convenues.

En cas de désaccord, les parties pourront signaler le différend à TRAVO.

Lorsque cela est techniquement et contractuellement possible, certaines opérations pourront être temporairement limitées afin de permettre l'examen de la situation.

Toute intervention de TRAVO dans ce cadre constitue un mécanisme de facilitation et ne vaut ni expertise technique, ni réception juridique des travaux, ni décision judiciaire.

ARTICLE 18 — CONTESTATION D'UNE PRESTATION

Lorsqu'un Client estime qu'une Prestation n'a pas été réalisée, est incomplète, présente un défaut, présente une non-conformité, ou ne correspond pas à l'étape de paiement sollicitée, il doit en informer le Professionnel et effectuer, lorsque cela est possible, un signalement sur TRAVO.

Le Client devra communiquer les justificatifs utiles dont il dispose, tels que photographies, vidéos, échanges, devis, factures, documents techniques, constats ou rapports d'expertise.

TRAVO peut contribuer à faciliter les échanges entre les parties.

Cette intervention ne signifie pas que TRAVO se substitue à un expert, assureur, médiateur, avocat, conciliateur ou juridiction.

ARTICLE 19 — RETARD, INTERRUPTION ET ABANDON DE CHANTIER

Le Professionnel doit respecter les engagements contractuels qu'il a pris auprès du Client.

Lorsqu'un événement affecte significativement le calendrier du chantier, il lui appartient d'informer le Client dans les meilleurs délais.

En cas d'interruption prolongée ou d'abandon présumé du chantier, le Client peut effectuer un signalement auprès de TRAVO.

TRAVO pourra notamment demander des explications, solliciter des justificatifs, avertir le Professionnel, limiter son accès aux nouveaux Projets, suspendre temporairement son Compte ou procéder à son déréférencement lorsque les circonstances le justifient, dans les conditions et selon les modalités prévues à l'article 27.

Ces mesures internes sont indépendantes des éventuelles responsabilités contractuelles ou légales du Professionnel.

ARTICLE 20 — OBLIGATIONS DU CLIENT

Le Client s'engage notamment à :

- fournir des informations sincères ;
- décrire correctement son Projet ;
- permettre l'accès au chantier lorsqu'il est nécessaire ;
- communiquer les contraintes dont il a connaissance ;
- respecter les engagements financiers souscrits ;
- procéder de bonne foi aux validations nécessaires ;
- ne pas demander de travaux manifestement illicites ;
- ne pas détourner la Plateforme ;
- respecter les Professionnels ;
- signaler rapidement les difficultés importantes ;
- respecter les présentes CGU.

ARTICLE 21 — OBLIGATIONS DU PROFESSIONNEL

Le Professionnel s'engage notamment à :

- disposer des autorisations nécessaires à son activité ;
- maintenir les assurances obligatoires ;
- réaliser uniquement des activités entrant dans son champ de compétence et d'assurance ;
- respecter les règles de l'art ;
- respecter les normes de sécurité ;
- fournir une information loyale au Client ;
- établir des Devis conformes ;
- respecter ses engagements contractuels ;
- respecter les règles fiscales et sociales ;
- établir les factures requises ;
- adhérer à un dispositif de médiation de la consommation et en communiquer les coordonnées à TRAVO et à ses clients ;
- maintenir ses documents professionnels à jour ;
- ne pas détourner les mises en relation TRAVO ;
- respecter les présentes CGU.

ARTICLE 22 — OBLIGATIONS FISCALES ET DÉCLARATIVES

22.1 — Information des Professionnels

Conformément à l'article 242 bis du Code général des impôts, TRAVO informe les Professionnels, à l'occasion de chaque transaction réalisée par son intermédiaire, des obligations fiscales et sociales qui leur incombent au titre des revenus tirés de leur activité.

TRAVO met à disposition un lien vers les informations publiées par l'administration fiscale et par les organismes de recouvrement des cotisations sociales.

Le Professionnel demeure seul responsable de la déclaration et du paiement des impôts, taxes et cotisations dus au titre de son activité. TRAVO n'exerce aucune mission de conseil fiscal, comptable ou social.

22.2 — Récapitulatif annuel

Au plus tard le **31 janvier** de chaque année, TRAVO adresse à chaque Professionnel un document récapitulant le nombre et le montant total brut des transactions réalisées par son intermédiaire au cours de l'année civile précédente, ainsi que, le cas échéant, les coordonnées bancaires du compte de versement.

22.3 — Déclaration à l'administration fiscale

Conformément à l'article 1649 ter A du Code général des impôts et à la directive (UE) 2021/514 (« DAC7 »), TRAVO transmet chaque année à l'administration fiscale française les informations relatives aux Professionnels ayant réalisé des transactions par son intermédiaire, notamment :

- l'identité et l'adresse du Professionnel ;
- son numéro d'identification (SIREN/SIRET) et, le cas échéant, son numéro de TVA ;
- le nombre de transactions et le montant total brut perçu par période ;
- le montant des commissions, frais et taxes prélevés par TRAVO ;
- les coordonnées du compte bancaire de versement.

22.4 — Diligences de vérification

Le Professionnel s'engage à communiquer à TRAVO l'ensemble des informations nécessaires à l'accomplissement de ces obligations et à en signaler toute modification.

À défaut de communication de ces informations après deux relances, TRAVO pourra, conformément à la réglementation applicable, **suspendre le Compte du Professionnel ou retenir les versements** jusqu'à régularisation.

ARTICLE 23 — INTERDICTION DE CONTOURNEMENT DES MISES EN RELATION

23.1 — Principe

Toute mise en relation entre un Client et un Professionnel rendue possible directement ou indirectement grâce à TRAVO constitue un service fourni par la Plateforme et résulte des investissements, moyens commerciaux, techniques, administratifs et humains déployés par TRAVO.

En acceptant les présentes CGU, le Client comme le Professionnel s'engagent à ne pas détourner une mise en relation obtenue par l'intermédiaire de TRAVO dans le but d'éviter tout ou partie des commissions, frais, mécanismes de paiement ou autres obligations applicables à la transaction.

23.2 — Actes susceptibles de constituer un contournement

Peut notamment constituer un contournement le fait, après une mise en relation effectuée par TRAVO :

- de conclure directement le marché en dehors de TRAVO afin d'éviter les conditions financières de la Plateforme ;
- de demander, proposer ou accepter un règlement total ou partiel en dehors du dispositif TRAVO dans le même objectif ;
- de transférer artificiellement la relation contractuelle vers une autre personne ou entreprise ;
- de minorer volontairement le montant déclaré sur TRAVO ;
- de percevoir ou verser hors Plateforme une partie dissimulée du prix ;
- de présenter un Devis volontairement incomplet ou artificiellement minoré ;
- d'annuler fictivement un Projet sur TRAVO tout en poursuivant réellement la transaction ;
- de conclure sous une autre identité, société ou intermédiaire dans l'objectif d'éluder les obligations envers TRAVO ;
- plus généralement, d'utiliser toute méthode ayant pour objet principal de priver TRAVO de la rémunération résultant normalement de la mise en relation.

Le simple fait pour le Client et le Professionnel d'échanger directement, de se téléphoner, de se rencontrer ou d'organiser matériellement le chantier ne constitue pas en soi un contournement.

23.3 — Portée de l'obligation

L'obligation de non-contournement assortie d'une indemnisation est une obligation professionnelle : elle pèse sur le Professionnel.

Le Client, lorsqu'il agit en qualité de Consommateur, ne peut se voir réclamer aucune indemnité, commission, pénalité ou dommages-intérêts au titre d'un contournement. Il conserve à tout moment la liberté de contracter avec le professionnel de son choix, dans les conditions de son choix, y compris en dehors de la Plateforme.

Le Client s'engage néanmoins, au titre de la bonne foi contractuelle, à ne pas solliciter activement un Professionnel aux fins d'organiser une dissimulation de transaction, ni à déclarer sciemment sur la Plateforme des informations inexactes. Le manquement à cet engagement peut donner lieu aux seules mesures prévues à l'article 23.6 alinéa 2.

Lorsque le Client est une personne morale ou agit dans le cadre d'une activité professionnelle, les dispositions des articles 23.4 et 23.5 lui sont applicables.

Toute personne sollicitée par l'autre partie afin de contourner TRAVO est invitée à signaler cette demande à la Plateforme.

23.4 — Indemnisation de TRAVO par le Professionnel

Tout contournement établi constitue un manquement aux présentes CGU susceptible d'engager la responsabilité du Professionnel y ayant participé.

TRAVO pourra réclamer au Professionnel concerné la réparation du préjudice effectivement subi du fait du contournement.

Ce préjudice pourra comprendre, **lorsqu'ils peuvent être établis et justifiés** :

- les commissions dont TRAVO aura été privée, calculées selon le barème en vigueur au jour de la mise en relation ;

- les frais ou rémunérations normalement dus à TRAVO ;
- les frais raisonnablement engagés pour rechercher et constater le contournement ;
- ainsi que tout préjudice complémentaire susceptible d'être démontré.

TRAVO ne pourra obtenir une double indemnisation d'un même préjudice.

23.5 — Évaluation de la transaction dissimulée

Lorsque le montant réel du marché conclu hors Plateforme ne peut être immédiatement établi, TRAVO pourra utiliser tout élément de preuve obtenu licitement pour établir la réalité et le montant de la transaction.

Peuvent notamment être pris en considération : le Devis initial, les Devis complémentaires, les échanges réalisés sur TRAVO, les documents communiqués par les parties, les caractéristiques du Projet, la nature et l'étendue des travaux, les éléments financiers disponibles, ainsi que tout autre justificatif pertinent.

Le Professionnel conserve la possibilité de présenter les éléments permettant de contester l'évaluation retenue.

23.6 — Conséquences du contournement

Lorsqu'un contournement est suffisamment établi, TRAVO pourra, à l'égard du **Professionnel**, dans les conditions et selon les modalités de notification prévues à l'article 27 :

- adresser un avertissement ;
- suspendre le Compte ;
- retirer l'accès aux nouveaux Projets ;
- procéder au déréférencement ;
- clôturer définitivement le Compte ;
- réclamer l'indemnisation du préjudice subi dans les conditions de l'article 23.4 ;
- transmettre le dossier à ses conseils et engager toute procédure appropriée.

À l'égard du **Client**, TRAVO pourra uniquement adresser un avertissement, restreindre certaines fonctionnalités ou, en cas de manquement grave et répété, clôturer le Compte, à l'exclusion de toute demande indemnitaire lorsque le Client est un Consommateur.

Ces mesures pourront être cumulées lorsque la nature et la gravité du comportement le justifient, sous réserve des règles impératives applicables.

23.7 — Preuve du contournement

TRAVO pourra établir l'existence du contournement par tout moyen de preuve licite.

L'échange de coordonnées ou la communication directe entre un Client et un Professionnel ne suffit pas à établir un contournement.

TRAVO devra disposer d'éléments permettant raisonnablement de démontrer qu'une transaction issue d'une mise en relation obtenue grâce à la Plateforme a volontairement été soustraite au fonctionnement de TRAVO.

La charge de la preuve incombe à TRAVO.

23.8 — Durée de l'obligation

L'obligation de non-contournement s'applique pendant la durée de l'inscription du Professionnel et pendant une durée de **douze (12) mois** à compter de la mise en relation concernée.

La clôture ou la suppression ultérieure d'un Compte ne fait pas disparaître les obligations nées d'un contournement antérieur.

23.9 — Recours judiciaires

Lorsqu'un contournement est suffisamment caractérisé et que TRAVO dispose d'éléments permettant d'en établir la réalité, le dossier pourra être transmis aux avocats ou conseils mandatés par TRAVO afin d'engager les démarches nécessaires au recouvrement des sommes dues et à la réparation du préjudice subi.

TRAVO se réserve le droit, lorsque les conditions légales sont réunies, d'engager toute procédure judiciaire appropriée devant les juridictions compétentes, et de solliciter le paiement des sommes qui lui sont dues, l'indemnisation du manque à gagner, la réparation de tout autre préjudice établi, ainsi que, lorsque la juridiction saisie l'accorde, le remboursement de tout ou partie des frais exposés.

Préalablement à toute action, TRAVO adresse au Professionnel concerné une mise en demeure motivée lui permettant de présenter ses observations dans un délai raisonnable.

ARTICLE 24 — COMPORTEMENTS INTERDITS

Il est notamment interdit :

- de créer un Compte sous une fausse identité ;
- d'usurper l'identité d'un tiers ;
- d'utiliser frauduleusement le Compte d'un autre Utilisateur ;
- de fournir de faux documents ;
- de falsifier des attestations ;
- de publier des informations volontairement trompeuses ;
- d'utiliser TRAVO dans le cadre d'une activité illicite ;
- de contourner les dispositifs de sécurité ;
- de perturber volontairement le fonctionnement de la Plateforme ;
- d'extraire massivement des données sans autorisation ;
- d'utiliser abusivement les coordonnées obtenues grâce à TRAVO ;
- de harceler ou menacer un Utilisateur ;
- de manipuler artificiellement les évaluations ou avis ;
- de détourner une mise en relation conformément à l'article 23.

ARTICLE 25 — SIGNALEMENT DES CONTENUS ILLICITES

Le présent article est établi en application de l'article 16 du règlement (UE) 2022/2065 (DSA).

25.1 — Mécanisme de notification

Toute personne, Utilisateur ou non, peut signaler à TRAVO la présence sur la Plateforme d'un contenu qu'elle estime illicite.

Le signalement s'effectue :

- au moyen du formulaire de signalement accessible depuis chaque contenu de la Plateforme ; ou
- par courrier électronique adressé à **contact@travo-mq.com**, avec la mention « Signalement de contenu illicite ».

25.2 — Contenu du signalement

Afin de permettre un traitement utile, le signalement doit comporter :

- une explication suffisamment motivée des raisons pour lesquelles le contenu est considéré comme illicite ;
- l'indication précise de la localisation exacte du contenu (URL ou identifiant du contenu ou du profil) ;
- le nom et l'adresse électronique de l'auteur du signalement, sauf lorsque le signalement porte sur une infraction relative aux atteintes aux mineurs ;
- une déclaration confirmant que l'auteur du signalement estime de bonne foi que les informations qu'il contient sont exactes et complètes.

25.3 — Traitement du signalement

TRAVO accuse réception du signalement sans délai lorsque les coordonnées de son auteur sont fournies.

TRAVO traite les signalements de manière diligente, non arbitraire, objective et en temps opportun, et notifie à l'auteur du signalement la décision prise, en l'informant des voies de recours disponibles.

Lorsque TRAVO recourt à des moyens automatisés pour le traitement ou la décision, elle en informe l'auteur du signalement.

25.4 — Signalements abusifs

TRAVO peut suspendre, après avertissement préalable, le traitement des signalements provenant de personnes soumettant fréquemment des signalements manifestement infondés.

25.5 — Infractions pénales

Lorsque TRAVO a connaissance d'informations conduisant à soupçonner qu'une infraction pénale présentant une menace pour la vie ou la sécurité d'une personne a été commise, est en train d'être commise ou est susceptible d'être commise, elle en informe sans délai les autorités compétentes.

ARTICLE 26 — AVIS ET ÉVALUATIONS

TRAVO peut permettre aux Clients et/ou Professionnels de publier des avis ou évaluations concernant leur expérience.

Les avis doivent être sincères, pertinents et fondés sur une expérience réelle.

Conformément aux articles L. 111-7-2 et D. 111-16 et suivants du Code de la consommation, TRAVO informe les Utilisateurs que :

- seuls peuvent publier un avis les Clients ayant effectivement conclu un Devis avec le Professionnel évalué par l'intermédiaire de la Plateforme ;
- les avis sont publiés dans un délai maximal de 7 jours à compter de leur dépôt ;
- les avis sont conservés et affichés sans limitation de durée pendant toute la durée du référencement du Professionnel concerné ;
- les avis sont classés par défaut par ordre chronologique décroissant ;
- aucune contrepartie n'est versée en échange du dépôt d'un avis ;
- TRAVO n'exerce aucun contrôle a priori des avis, sous réserve des cas de modération prévus ci-après.

Sont notamment interdits :

- les faux avis ;
- les avis achetés ;
- les avis résultant d'un avantage non déclaré lorsque cela est interdit ;
- les avis émis par une personne étrangère à la transaction ;
- les contenus injurieux ou discriminatoires ;
- les accusations manifestement illicites ;
- les divulgations injustifiées de données personnelles.

TRAVO pourra modérer ou supprimer les contenus ne respectant pas les présentes CGU ou la réglementation applicable, dans les conditions prévues à l'article 27. Le Professionnel évalué dispose de la possibilité de répondre publiquement à un avis le concernant.

ARTICLE 27 — MESURES APPLICABLES : RESTRICTION, SUSPENSION, DÉRÉFÉRENCIEMENT ET RETRAIT DE CONTENU

Le présent article est établi en application de l'article 4 du règlement (UE) 2019/1150 et de l'article 17 du règlement (UE) 2022/2065.

27.1 — Mesures susceptibles d'être prises

Lorsqu'un Utilisateur ne respecte pas les présentes CGU ou présente un risque sérieux pour la Plateforme ou les autres Utilisateurs, TRAVO peut prendre l'une ou plusieurs des mesures suivantes, proportionnées à la situation :

- adresser un avertissement ;
- demander une régularisation ou des justificatifs complémentaires ;
- retirer, rendre inaccessible ou déclasser un Contenu ;
- restreindre certaines fonctionnalités ;
- interdire temporairement l'accès à de nouveaux Projets ;
- suspendre temporairement le Compte ;
- déréférencer un Professionnel ;
- clôturer définitivement le Compte.

27.2 — Exposé des motifs

Toute mesure de restriction, de suspension, de déréférencement, de clôture ou de retrait de Contenu fait l'objet d'un exposé des motifs adressé à l'Utilisateur concerné, sur support durable.

Cet exposé comporte :

- l'indication de la mesure prise et, le cas échéant, sa portée territoriale et sa durée ;
- les faits et circonstances sur lesquels TRAVO s'est fondée ;
- le cas échéant, l'indication du recours à des moyens automatisés de détection ou de décision ;
- la référence à la disposition contractuelle ou légale invoquée et l'explication des raisons pour lesquelles le comportement ou le Contenu est jugé incompatible avec celle-ci ;
- le cas échéant, la référence au signalement à l'origine de la mesure ;
- les possibilités de recours ouvertes à l'Utilisateur.

27.3 — Délai de notification

Pour les Professionnels :

- l'exposé des motifs d'une **restriction ou d'une suspension** est communiqué **au plus tard au moment où la mesure prend effet** ;
- une décision de **déréfèrement ou de clôture définitive** du Compte est notifiée avec un **préavis de trente (30) jours** avant sa prise d'effet, assorti de l'exposé des motifs.

27.4 — Exceptions au préavis

Le préavis de trente (30) jours n'est pas applicable lorsque :

- TRAVO est soumise à une obligation légale ou réglementaire imposant une action immédiate ;
- TRAVO invoque un motif impérieux tenant au droit national ;
- le Professionnel a enfreint de manière répétée les présentes CGU ;
- il existe une situation de fraude, de falsification, de danger, de contournement manifeste, ou un risque grave et immédiat pour les Utilisateurs, les Contenus ou les systèmes de TRAVO.

Dans ces hypothèses, l'exposé des motifs est communiqué **sans délai** après la prise d'effet de la mesure.

27.5 — Droit d'être entendu et recours interne

L'Utilisateur concerné dispose d'un délai de **quinze (15) jours** à compter de la notification pour présenter ses observations, fournir des justificatifs ou demander le réexamen de la mesure, en écrivant à **contact@travo-mq.com**.

TRAVO examine la demande de réexamen de manière diligente, non arbitraire et non discriminatoire, et communique sa décision motivée dans un délai raisonnable.

Lorsque TRAVO estime, à l'issue de ce réexamen, que la mesure n'était pas justifiée, elle rétablit sans délai et sans frais le Compte ou le Contenu concerné.

27.6 — Absence d'exigence de conciliation externe préalable

TRAVO employant moins de cinquante personnes et réalisant un chiffre d'affaires annuel inférieur à dix millions d'euros, elle n'est pas tenue de mettre en place le système interne de traitement des plaintes prévu à l'article 11 du règlement (UE) 2019/1150, ni de désigner des médiateurs au sens de son article 12. Le mécanisme de réexamen prévu à l'article 27.5 est mis en place volontairement.

Si TRAVO venait à dépasser ces seuils, elle mettrait en place les dispositifs correspondants et modifierait les présentes CGU en conséquence.

ARTICLE 28 — RÉSILIATION À L'INITIATIVE DU PROFESSIONNEL

Le Professionnel peut mettre fin à son référencement à tout moment, sans préavis ni frais, en adressant une demande depuis son Compte ou à **contact@travo-mq.com**.

La résiliation prend effet à l'issue des Projets et Prestations en cours, dont l'exécution et le règlement demeurent régis par les présentes CGU et par le Devis accepté.

La résiliation ne fait pas disparaître les droits ou obligations nés antérieurement, notamment ceux résultant de l'article 23.

ARTICLE 29 — ACCÈS ET RÉCUPÉRATION DES DONNÉES DU PROFESSIONNEL

Le présent article est établi en application de l'article 9 du règlement (UE) 2019/1150.

29.1 — Données accessibles au Professionnel

Pendant la durée de son référencement, le Professionnel dispose, depuis son Compte, d'un accès aux données suivantes :

- les informations de son profil et les documents professionnels qu'il a transmis ;
- l'historique des Projets qui lui ont été transmis et des Propositions qu'il a établies ;
- l'historique des Devis, factures et transactions le concernant ;
- les évaluations et avis publiés à son sujet ;
- les statistiques d'activité mises à sa disposition (taux et délai de réponse, taux de conversion).

29.2 — Données non accessibles

Le Professionnel n'a pas accès :

- aux données personnelles des Clients avec lesquels il n'a pas été mis en relation ;
- aux données relatives à l'activité des autres Professionnels ;
- aux données agrégées produites par TRAVO à des fins internes de fonctionnement, de sécurité ou de lutte contre la fraude ;
- aux données dont la communication porterait atteinte à des droits de tiers, à une obligation légale ou à la sécurité de la Plateforme, notamment les éléments techniques relatifs aux mandats de paiement.

29.3 — Exportation

Le Professionnel peut, à tout moment et y compris après la clôture de son Compte pendant une durée de **trente (30) jours**, demander l'exportation des données mentionnées à l'article 29.1 dans un format structuré, couramment utilisé et lisible par machine, en écrivant à contact@travo-mq.com.

29.4 — Communication à des tiers

TRAVO ne communique pas à des tiers, à des fins commerciales, les données générées par l'activité d'un Professionnel sur la Plateforme, sauf accord exprès de celui-ci ou obligation légale.

ARTICLE 30 — FRAUDE ET SÉCURITÉ

TRAVO peut mettre en œuvre tout mécanisme licite destiné à détecter les comportements frauduleux ou présentant un risque pour la Plateforme.

En présence d'indices sérieux, TRAVO pourra notamment :

- demander des justificatifs ;
- procéder à des vérifications ;
- limiter certaines fonctionnalités ;
- suspendre un Compte ;
- transmettre les informations nécessaires à son Prestataire de services de paiement ;

- effectuer tout signalement imposé ou autorisé par la réglementation ;
- coopérer avec les autorités compétentes.

Les mesures prises à l'égard d'un Compte sont notifiées dans les conditions de l'article 27.

ARTICLE 31 — RESPONSABILITÉ DU PROFESSIONNEL

Le Professionnel est responsable des Prestations qu'il réalise.

Il répond notamment, dans les conditions prévues par la loi et son contrat, de : la qualité de ses travaux, leur conformité, leur bonne exécution, l'application des règles de l'art, la sécurité de ses interventions, ses salariés, ses sous-traitants, ses obligations professionnelles, ses assurances, ses garanties légales, et des dommages susceptibles de résulter de ses interventions.

ARTICLE 32 — RESPONSABILITÉ DE TRAVO

TRAVO est responsable de l'exécution de ses propres obligations liées au service numérique qu'elle fournit.

TRAVO ne saurait toutefois, dans les limites permises par la réglementation, être tenue responsable des manquements exclusivement imputables au Client ou au Professionnel dans le cadre de leur contrat de travaux.

TRAVO ne garantit notamment pas :

- qu'un Projet recevra systématiquement une réponse ;
- qu'un nombre déterminé de devis sera obtenu ;
- qu'un Professionnel acceptera un Projet ;
- qu'un Client acceptera un Devis ;
- qu'un chantier sera exempt de retard ;
- qu'aucun désaccord ne surviendra ;
- ou qu'une Prestation sera nécessairement exécutée sans défaut.

Aucune disposition des présentes CGU ne saurait exclure ou limiter une responsabilité lorsque cette exclusion ou limitation est interdite par la loi, notamment à l'égard des Consommateurs.

ARTICLE 33 — ASSURANCES ET GARANTIES PROFESSIONNELLES

Chaque Professionnel doit souscrire et maintenir les assurances légalement imposées pour ses activités.

Lorsque l'assurance décennale est requise, il doit notamment s'assurer que les activités réellement exécutées sont couvertes par son contrat.

La présence d'une attestation d'assurance vérifiée ou affichée sur TRAVO ne signifie pas que TRAVO garantit la prise en charge d'un sinistre, la validité future du contrat, l'étendue exacte des garanties, ou l'application de l'assurance à une Prestation particulière.

Le Client est invité à vérifier l'adéquation entre les travaux envisagés et les activités couvertes par l'assurance du Professionnel.

ARTICLE 34 — SOUS-TRAITANCE

Lorsqu'un Professionnel recourt à un sous-traitant, il demeure responsable du respect de l'ensemble des obligations légales et contractuelles applicables.

Le Professionnel ne doit notamment pas utiliser un mécanisme de sous-traitance afin de contourner les règles de référencement, les exigences documentaires, les obligations d'assurance ou les règles financières de TRAVO.

ARTICLE 35 — DISPONIBILITÉ DE LA PLATEFORME

TRAVO s'efforce d'assurer une disponibilité raisonnable de la Plateforme.

Toutefois, certaines interruptions temporaires peuvent intervenir notamment pour : maintenance, mises à jour, évolution technique, incident informatique, cybersécurité, défaillance d'un prestataire tiers, ou événement indépendant de la volonté raisonnable de TRAVO.

TRAVO s'efforce, dans la mesure du raisonnablement possible, d'en limiter la durée et les conséquences.

ARTICLE 36 — SERVICES ET PRESTATAIRES TIERS

Le fonctionnement de TRAVO peut dépendre de prestataires tiers, notamment dans les domaines suivants : hébergement, paiement, authentification, communications, messagerie, stockage, sécurité, analyse de documents et analyse technique.

Certaines fonctionnalités peuvent être soumises aux conditions contractuelles propres au prestataire concerné.

La liste des prestataires traitant des données personnelles figure dans la Politique de confidentialité.

ARTICLE 37 — PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE

La marque TRAVO, la Plateforme, son identité graphique, ses logos, textes, interfaces, logiciels, bases de données et autres éléments protégés demeurent la propriété de leurs titulaires respectifs.

Toute reproduction, extraction, modification, réutilisation ou exploitation non autorisée est interdite dans les limites prévues par la réglementation applicable.

Les Utilisateurs demeurent responsables des contenus qu'ils communiquent sur TRAVO. Ils garantissent disposer des droits nécessaires à leur utilisation.

L'Utilisateur concède à TRAVO, à titre gratuit et pour la durée de publication du contenu concerné, le droit d'héberger, reproduire et afficher les Contenus qu'il publie, aux seules fins nécessaires au fonctionnement de la Plateforme.

ARTICLE 38 — DONNÉES PERSONNELLES

TRAVO est susceptible de traiter des données personnelles afin notamment :

- de créer et gérer les Comptes ;
- de vérifier les Professionnels, y compris au moyen des traitements décrits à l'article 9 ;
- de traiter les Projets ;
- d'effectuer les mises en relation ;
- de gérer les paiements ;
- de lutter contre la fraude ;
- de gérer les réclamations ;
- d'assurer la sécurité ;
- de fournir l'assistance ;
- de respecter les obligations légales, notamment fiscales ;
- d'améliorer la Plateforme.

Les modalités détaillées concernant ces traitements, les bases juridiques, les sous-traitants, les transferts, les durées de conservation et les droits des personnes concernées sont définies dans la **Politique de confidentialité de TRAVO**.

Lorsqu'une mise en relation aboutit à la transmission de coordonnées, le Professionnel devient **responsable de traitement indépendant** pour l'usage qu'il fait des données du Client dans le cadre de leur relation contractuelle.

ARTICLE 39 — CONFIDENTIALITÉ ET UTILISATION DES INFORMATIONS

Les Utilisateurs s'engagent à utiliser les informations obtenues via TRAVO uniquement dans le cadre légitime du Projet ou de la relation concernée.

Les coordonnées, documents, photographies, Devis, données personnelles ou informations techniques accessibles par l'intermédiaire de la Plateforme ne doivent pas être diffusés ou exploités abusivement.

ARTICLE 40 — COMMUNICATIONS ÉLECTRONIQUES

TRAVO peut adresser aux Utilisateurs les communications nécessaires au fonctionnement de leur Compte et de leurs Projets.

Celles-ci peuvent notamment concerner : la sécurité, les Projets, les demandes de Devis, les propositions reçues, les paiements, les validations de phases, les documents expirés, les réclamations, les litiges, les évolutions importantes de la Plateforme et les récapitulatifs fiscaux annuels.

Les communications commerciales restent soumises aux règles applicables en matière de prospection.

ARTICLE 41 — DURÉE ET CLÔTURE DU COMPTE

Sauf disposition particulière, le Compte est créé pour une durée indéterminée.

L'Utilisateur peut en demander la clôture selon les modalités proposées par TRAVO.

La clôture d'un Compte ne fait pas disparaître les droits ou obligations nés antérieurement.

TRAVO pourra notamment conserver les informations nécessaires au traitement d'un Projet en cours, d'un paiement, d'un litige, d'un contournement, d'une réclamation ou d'une obligation légale, dans les durées indiquées par la Politique de confidentialité.

ARTICLE 42 — ÉVOLUTION DE LA PLATEFORME

TRAVO peut faire évoluer son service afin notamment d'ajouter des fonctionnalités, d'en retirer certaines, d'améliorer l'expérience utilisateur, de renforcer la sécurité, d'adapter son modèle économique ou de respecter de nouvelles obligations réglementaires.

Les évolutions substantielles affectant significativement les droits des Utilisateurs feront l'objet des informations appropriées, et, pour les Professionnels, du préavis prévu à l'article 43.

ARTICLE 43 — MODIFICATION DES CGU

43.1 — Principe

TRAVO pourra modifier les présentes CGU afin notamment de tenir compte de l'évolution de la Plateforme, de son modèle économique, de ses fonctionnalités, des évolutions législatives ou réglementaires, ou des exigences de sécurité.

La version applicable est mise à disposition sur la Plateforme.

43.2 — Préavis applicable aux Professionnels

Conformément à l'article 3 du règlement (UE) 2019/1150, toute modification des présentes CGU est notifiée aux Professionnels sur support durable et ne prend effet qu'à l'expiration d'un délai de préavis de **quinze (15) jours** à compter de cette notification.

Ce délai est porté à **trente (30) jours** lorsque la modification requiert du Professionnel des adaptations techniques ou commerciales significatives, notamment en cas de modification des conditions tarifaires ou du mécanisme de paiement par phases.

Toute modification appliquée sans respect de ce préavis est nulle et non avenue.

43.3 — Droit de résiliation du Professionnel

Le Professionnel peut, pendant le délai de préavis, résilier son référencement sans frais ni pénalité, dans les conditions de l'article 28.

Il peut également renoncer expressément au bénéfice du préavis, par une déclaration claire et affirmative, notamment lorsqu'il souhaite bénéficier immédiatement d'une nouvelle fonctionnalité.

Le dépôt d'une nouvelle Proposition ou la poursuite de l'activité sur la Plateforme après la prise d'effet de la modification vaut acceptation de celle-ci.

43.4 — Exceptions au préavis

Le préavis n'est pas applicable lorsque TRAVO est soumise à une obligation légale ou réglementaire lui imposant de modifier les CGU d'une manière qui ne lui permet pas de le respecter, ou lorsque la modification est nécessaire pour parer à un danger imprévu et imminent visant à protéger la Plateforme, les Utilisateurs ou les Consommateurs contre la fraude, les logiciels malveillants, le courrier indésirable, les violations de données ou d'autres risques de cybersécurité.

43.5 — Utilisateurs consommateurs

Les modifications sont portées à la connaissance des Clients avant leur prise d'effet. Les droits et obligations déjà définitivement constitués avant une modification demeurent soumis à la version des CGU en vigueur à la date de leur naissance.

Lorsque la modification le nécessite, TRAVO pourra demander une nouvelle acceptation des CGU.

ARTICLE 44 — FORCE MAJEURE

Aucune partie ne saurait être tenue responsable d'un manquement directement causé par un événement présentant les caractéristiques de la force majeure au sens du droit français.

Cette disposition n'a ni pour objet ni pour effet de priver un consommateur des droits impératifs que lui reconnaît la loi.

ARTICLE 45 — RÈGLEMENT AMIABLE DES DIFFÉRENDS ET MÉDIATION DE LA CONSOMMATION

45.1 — Réclamation préalable

En cas de difficulté relative au fonctionnement de TRAVO, l'Utilisateur adresse une réclamation écrite à : **contact@travo-mq.com**

TRAVO privilégie, lorsque cela est pertinent, la recherche d'une solution amiable et s'engage à répondre à toute réclamation dans un délai raisonnable.

45.2 — Médiation de la consommation

Conformément aux articles L.612-1 et suivants du Code de la consommation, TRAVO adhère au service de médiation de la consommation suivant :

CM2C — Centre de la Médiation de la Consommation de Conciliateurs de Justice

49 rue de Ponthieu, 75008 Paris

Site internet : <https://www.cm2c.net>

Courriel : cm2c@cm2c.net

Le Client consommateur peut recourir **gratuitement** à ce service pour tout litige l'opposant à TRAVO et portant sur l'exécution des présentes CGU ou des services fournis par TRAVO.

45.3 — Conditions de saisine

La saisine du médiateur n'est recevable qu'après une réclamation écrite préalable adressée à TRAVO et restée sans réponse satisfaisante.

Le Client dispose d'un délai d'un an à compter de cette réclamation écrite pour saisir le médiateur.

La procédure de médiation est confidentielle et se déroule dans un délai maximal de quatre-vingt-dix jours à compter de la saisine. Elle ne prive le Client d'aucune voie de recours judiciaire.

45.4 — Portée de la médiation

La médiation de la consommation ne s'applique pas aux litiges opposant deux professionnels. Elle ne peut donc être mise en œuvre entre TRAVO et un Professionnel référencé.

Elle ne porte pas non plus sur le contrat de travaux conclu entre le Client et le Professionnel, auquel TRAVO n'est pas partie. Pour un litige relatif à l'exécution des travaux, le Client s'adresse au Professionnel concerné puis, le cas échéant, au médiateur de la consommation désigné par celui-ci, dont les coordonnées figurent sur son profil TRAVO ainsi que sur ses propres documents contractuels.

45.5 — Recours auprès du Professionnel

Lorsqu'un litige porte directement sur la réalisation des travaux, le Client doit exercer ses recours auprès du Professionnel avec lequel il a contracté.

Le présent article ne fait pas obstacle aux dispositions particulières de l'article 23 relatives aux contournements de la Plateforme.

ARTICLE 46 — DROIT APPLICABLE

Les présentes CGU sont régies par le droit français.

Les dispositions impératives applicables aux consommateurs demeurent pleinement applicables.

ARTICLE 47 — JURIDICTIONS COMPÉTENTES

En cas d'échec des procédures amiables ou lorsque celles-ci ne sont pas obligatoires, tout différend pourra être porté devant la juridiction compétente conformément aux dispositions légales applicables.

Aucune disposition des présentes CGU ne saurait priver un consommateur du bénéfice des règles impératives relatives à la compétence juridictionnelle, notamment la faculté de saisir la juridiction du lieu de son domicile.

TRAVO conserve la possibilité d'exercer les actions nécessaires à la défense de ses droits, notamment dans les conditions définies à l'article 23.

ARTICLE 48 — INDÉPENDANCE DES CLAUSES

Si une clause des présentes CGU est déclarée nulle, illicite ou inapplicable, cette circonstance n'affectera pas, dans la mesure permise par la loi, la validité des autres dispositions.

La disposition concernée pourra être remplacée par une disposition valide poursuivant un objectif juridique et économique aussi proche que possible.

ARTICLE 49 — DOCUMENTS CONTRACTUELS COMPLÉMENTAIRES

Les présentes CGU constituent le socle général des règles d'utilisation de TRAVO.

Elles pourront notamment être complétées par :

- les Conditions Générales de Vente de TRAVO ;
- les conditions applicables aux Professionnels ;
- le contrat Professionnel TRAVO ;
- les conditions tarifaires ;
- les règles de paiement et de paiement par phases ;
- les conditions particulières d'une fonctionnalité ;
- la Politique de confidentialité ;
- la Politique relative aux cookies ;
- les conditions du Prestataire de services de paiement.

Le Devis accepté entre le Client et le Professionnel constitue par ailleurs le support contractuel applicable aux travaux qu'ils ont convenu de réaliser.

En cas de contradiction entre plusieurs documents, le document spécialement applicable à l'opération concernée prévaut pour son objet propre, sous réserve des dispositions légales impératives.

ARTICLE 50 — ACCEPTATION ET PREUVE DES CGU

L'Utilisateur reconnaît avoir eu la possibilité de consulter les présentes CGU avant de les accepter.

Lorsque l'inscription ou une fonctionnalité requiert leur acceptation, celle-ci pourra notamment intervenir au moyen d'une case à cocher du type :

« J'ai lu et j'accepte les Conditions Générales d'Utilisation de TRAVO. »

La création du Compte ou l'utilisation de la fonctionnalité concernée ne pourra alors être finalisée sans cette acceptation.

TRAVO pourra conserver les éléments permettant d'établir :

- la version des CGU acceptée ;
- la date et l'heure de l'acceptation ;
- le Compte concerné ;
- et tout autre élément technique nécessaire à l'établissement de la preuve du consentement.

L'Utilisateur reconnaît que son acceptation électronique des présentes CGU est susceptible de constituer une preuve de son consentement dans les conditions prévues par la législation applicable.

TRAVO SAS

73 Chemin LABOISSEULE — 97231 Le Robert — Martinique
107 995 912 R.C.S. Fort-de-France
contact@travo-mq.com

TRAVO — La confiance avant les travaux.