



Conditions Générales d'Utilisation

Version 1.0 · En vigueur au 19 juillet 2026

Haadx SAS · Abidjan, Côte d'Ivoire · support@fluwaa.com

Article 1 · Présentation de Fluwaa et de Haadx SAS

Fluwaa est une plateforme SaaS de dématérialisation de procédures administratives, à vocation mondiale, éditée par Haadx SAS, société de droit ivoirien dont le siège social est établi à Abidjan, Côte d'Ivoire.

Fluwaa permet à des Organisations, publiques ou privées, de configurer, publier et traiter leurs actes et services via un portail public blanc-marque, et d'échanger avec leurs clients finaux dans le cadre de ces procédures. Haadx SAS agit en qualité d'éditeur et d'opérateur technique de la plateforme.

Contact · support@fluwaa.com

Article 2 · Acceptation des CGU et deux contrats distincts

L'accès à Fluwaa, par une Organisation ou l'un de ses membres, vaut acceptation pleine et entière des présentes Conditions Générales d'Utilisation. Toute mise à jour substantielle fera l'objet d'une notification et, le cas échéant, d'une nouvelle acceptation.

Les présentes CGU régissent exclusivement la relation contractuelle entre Fluwaa et l'Organisation abonnée (fourniture de la plateforme). Elles ne régissent pas la relation entre l'Organisation et son client final, qui relève de la procédure administrative propre à cette Organisation · Fluwaa n'est pas partie à cette seconde relation et n'engage pas sa responsabilité sur le contenu, la légalité ou le résultat de la procédure traitée par l'Organisation.

Article 3 · Inscription et validation d'une Organisation

L'inscription d'une Organisation s'effectue en deux étapes · la saisie des informations de l'Organisation, puis la confirmation par un code envoyé par e-mail. Après confirmation, le compte est placé en statut d'attente de validation. L'Organisation n'a accès à aucune fonctionnalité de la plateforme tant que son compte n'est pas validé.

Haadx SAS procède à une vérification de chaque inscription (cohérence des informations déclarées, e-mail professionnel vérifié, absence de signal suspect, entre autres critères non exhaustifs) avant d'approuver ou de refuser le compte, sans obligation de motiver un refus. Un identifiant unique (OESNA) est attribué à l'Organisation à la validation de son compte.

Selon le type d'Organisation déclaré, l'inscription peut être orientée vers un traitement commercial dédié (Grille B, cf. Article 5) plutôt que vers une activation immédiate en libre-service.

Article 4 · Comptes et rôles des membres

Une Organisation gère ses membres et leur attribue un rôle (Manager, Administrateur, Agent de traitement, Support, Comptable), chaque rôle disposant d'un accès distinct aux fonctionnalités de la plateforme. Le fondateur d'une Organisation en devient automatiquement membre avec le rôle Manager.

Chaque membre est responsable de la confidentialité de ses identifiants de connexion (OESNA, e-mail, code PIN). La désactivation d'un membre entraîne l'invalidation immédiate de ses sessions actives, sans affecter les autres organisations auxquelles il pourrait appartenir.

Article 5 · Abonnement, tarification et quotas

Fluwaa propose deux grilles tarifaires distinctes :

- Grille A · destinée aux Organisations privées en libre-service, souscription et paiement en ligne, plusieurs paliers (dont un palier gratuit), avec remises tarifaires liées à la durée d'engagement (trimestriel à triennal).
- Grille B · destinée aux administrations publiques et grandes entreprises, à commercialisation directe et contrat annuel négocié. Les conditions applicables à ces Organisations sont celles du contrat particulier signé, qui prévaut sur les présentes CGU en cas de conflit sur les points qu'il couvre.

Chaque plan de la Grille A est assorti de quotas (nombre de dossiers traités par mois, de modèles ActBank activables, d'utilisateurs, entre autres). Le dépassement d'un quota entraîne un blocage des fonctionnalités concernées jusqu'au palier suivant ou au renouvellement de la période, sans facturation automatique au-delà du montant souscrit.

Le palier gratuit (Discovery) se renouvelle automatiquement par anticipation, afin d'éviter toute interruption de service non désirée sur ce palier.

Les conditions de résiliation et de remboursement d'un abonnement sont détaillées dans la Politique de Remboursement de Fluwaa, qui complète les présentes CGU.

Article 6 · Actes, formulaires et ActBank

L'Organisation configure librement les actes et services qu'elle traite (formulaire, sections, workflow de traitement) au moyen des outils mis à disposition par Fluwaa (constructeur de formulaire, widgets).

ActBank est une bibliothèque de modèles d'actes maintenue par Fluwaa, que l'Organisation peut activer dans la limite des quotas de son plan. Un modèle activé est copié dans l'espace de l'Organisation et devient librement personnalisable par cette dernière.

- Les modèles disponibles dans ActBank restent la propriété exclusive de Fluwaa.
- Tout acte créé ou personnalisé par une Organisation dans son espace, qu'il dérive d'un modèle ActBank ou qu'il soit créé de zéro, devient et reste la propriété exclusive de cette Organisation · Fluwaa ne se réserve aucune licence d'usage sur ces actes personnalisés.

Fluwaa prévoit, dans une phase ultérieure de son développement, une marketplace de modèles d'actes ouverte à des créateurs tiers (ActStore). La participation d'un créateur à cette marketplace, y compris une éventuelle Organisation souhaitant y publier un de ses modèles, fera l'objet d'un contrat distinct des présentes CGU, au moment où cette fonctionnalité sera disponible.

Article 7 · Portail public et clients finaux

L'Organisation peut ouvrir un portail public blanc-marque, sur lequel ses clients finaux consultent ses services, soumettent des dossiers, suivent leur traitement et adressent des réclamations, sans création de compte Fluwaa.

L'Organisation demeure seule responsable, vis-à-vis de son client final, du contenu de son portail, du traitement des dossiers reçus et du respect des délais annoncés. Le respect d'un délai de traitement de

réclamation configuré sur la plateforme constitue une obligation de moyens pour l'Organisation dans l'usage de l'outil Fluwaa, non une garantie de résultat apportée par Fluwaa lui-même.

Article 8 · API publique et webhooks

Les Organisations peuvent activer l'API publique et les webhooks de Fluwaa afin d'interconnecter la plateforme à leurs propres systèmes ou à ceux d'une autre Organisation.

L'Organisation est seule responsable de la confidentialité de ses clés API et des secrets de signature de ses webhooks. Fluwaa fournit les mécanismes de hachage, de rotation et de journalisation de ces éléments, sans pouvoir être tenue responsable d'une divulgation imputable à l'Organisation ou à un tiers auquel elle aurait communiqué ces éléments.

Article 9 · Signature électronique et vérification des documents

Fluwaa permet à une Organisation d'apposer une signature électronique sur les documents qu'elle produit, avec empreinte cryptographique, horodatage et code de vérification publique.

Fluwaa atteste, par ce mécanisme, l'intégrité technique du document et son origine. La valeur probatoire et la qualification juridique de cette signature dans une procédure ou une juridiction donnée relèvent de l'appréciation des autorités compétentes et de la loi applicable. Fluwaa ne garantit pas la reconnaissance juridique de la signature dans tous les contextes d'usage.

Article 10 · Obligations des Organisations et de leurs membres

- respecter la législation applicable dans leur pays de résidence ;
- ne pas publier de contenus illicites, discriminatoires ou contraires à l'ordre public sur leur portail ;
- ne pas usurper l'identité d'un tiers ni d'une autre Organisation ;
- ne pas tenter de contourner les mécanismes de paiement, de quota ou de sécurité de la plateforme ;
- garantir l'exactitude des informations déclarées lors de l'inscription et de la configuration de leurs actes.

Article 11 · Obligations de Fluwaa

- assurer la disponibilité de la plateforme dans les limites décrites par la Politique de Sécurité ;
- protéger les données traitées conformément à la Politique de Confidentialité ;
- traiter les demandes de remboursement conformément à la Politique de Remboursement ;
- mettre à disposition les outils permettant à l'Organisation de respecter ses propres obligations envers ses clients finaux.

Haadx SAS ne saurait être tenue responsable du contenu des actes publiés par une Organisation, ni de la qualité, de la légalité ou du résultat de la procédure administrative qu'elle rend à ses clients finaux.

Article 12 · Suspension et résiliation

Haadx SAS peut suspendre ou résilier le compte d'une Organisation notamment, mais sans s'y limiter, en cas de non-paiement, d'abus manifeste ou de fraude, de violation des présentes CGU, ou de dépassement de quota répété malgré notification.

Sauf cas de fraude ou d'urgence avérée, Haadx SAS notifie préalablement l'Organisation et lui accorde un délai raisonnable de mise en conformité avant toute suspension. Les conditions de sort des données à la résiliation sont décrites dans la Politique de Confidentialité.

L'Organisation peut résilier son abonnement à tout moment depuis son espace. La résiliation entraîne la perte d'accès aux fonctionnalités payantes à l'échéance de la période en cours, dans les conditions de la Politique de Remboursement.

Article 13 · Propriété intellectuelle de la plateforme

La marque Fluwaa, son logo, son interface, son code source et l'ensemble des éléments graphiques de la plateforme sont la propriété exclusive de Haadx SAS, protégés par le droit ivoirien de la propriété intellectuelle et les conventions internationales applicables.

Le régime de propriété intellectuelle applicable aux actes et formulaires créés par une Organisation est décrit à l'Article 6.

Article 14 · Limitation de responsabilité

Dans les limites permises par la loi applicable, Haadx SAS ne pourra être tenue responsable de dommages indirects, de pertes de données ou de pertes d'opportunités résultant de l'utilisation ou de l'impossibilité d'utilisation de la plateforme Fluwaa.

Article 15 · Modification des CGU

Haadx SAS peut modifier les présentes CGU à tout moment. Les Organisations sont informées de toute modification substantielle par notification dans l'application ou par e-mail, au moins 15 jours avant son entrée en vigueur. La poursuite de l'utilisation de la plateforme après ce délai vaut acceptation des nouvelles CGU.

Article 16 · Droit applicable et juridiction compétente

Les présentes CGU sont soumises au droit ivoirien. Tout litige relatif à leur interprétation ou à leur exécution relève de la compétence des tribunaux d'Abidjan, Côte d'Ivoire.

La soumission au droit ivoirien ne prive aucune Organisation ou personne concernée des protections impératives prévues par la législation de son pays de résidence, notamment en matière de protection des données personnelles.

Article 17 · Dispositions spécifiques aux utilisateurs de l'Union Européenne

Les dispositions du présent article s'appliquent aux Organisations et personnes résidant dans un État membre de l'Union Européenne, en complément des articles précédents, et prévalent sur le régime général en cas de conflit sur les points couverts.

- droit de rétractation applicable dans les conditions définies par la Politique de Remboursement ;
- droits renforcés sur les données personnelles conformément au RGPD, détaillés dans la Politique de Confidentialité ;
- droit de recours auprès de l'autorité de protection des données de l'État membre de résidence.

Article 18 · Exclusion territoriale · République Populaire de Chine

Fluwaa n'est pas disponible pour les Organisations résidant ou enregistrées en République Populaire de Chine. Haadx SAS n'offre pas ses services sur ce territoire et n'est pas en mesure de garantir la conformité avec la loi chinoise sur la protection des informations personnelles (PIPL) ni avec les autres réglementations locales applicables. Toute inscription effectuée depuis ce territoire sera automatiquement rejetée.

Cette restriction concerne exclusivement l'inscription d'une Organisation sur Fluwaa. Elle n'a pas pour effet de contrôler ou de limiter la clientèle qu'une Organisation valide, établie ailleurs, choisit de servir via son propre portail · une telle Organisation demeure seule responsable de la conformité de ses propres traitements à l'égard de ses clients finaux, y compris s'ils sont situés en Chine.

Cette restriction pourra être levée à l'avenir dans le cadre d'une entité juridique et d'une infrastructure dédiées au marché chinois.

Article 19 · Contact

- E-mail · support@fluwaa.com
- Adresse · Haadx SAS, Abidjan, Côte d'Ivoire

Date d'entrée en vigueur : 19 juillet 2026