CONDITIONS GENERALES DE VENTE

Entrée en vigueur : 03 juillet 2023

Préambule

**WASHZONE**, via l’Application « WASHZONE » (ci-après l’« Application ») propose à ses Utilisateurs divers Services (ci-après les « Services ») présentés sur l’Application.

L’Application est exploitée par la SAS WASHZONE, SAS au capital social de 100 €, immatriculée au Registre du commerce et des sociétés de Paris sous le numéro 949 247 407, dont le siège social est 60 rue François 1er, 75008 Paris, pouvant être contactée par mail à [sav@washzone.fr](mailto:sav@washzone.fr)**,** ci-après désignée sous le nom commercial « **WASHZONE** » ou le « **Prestataire** ».

Les présentes Conditions générales de Vente (ci-après entendues comme « **Conditions** ») s’appliquent sans restriction ni réserves sur la vente des Services de l’Application (les « **Services** ») et définissent les droits et obligations de **WASHZONE** et de tout Utilisateur ayant effectué une réservation sur l’Application (le(s) « **Client(s)** »). Les Conditions sont consultables sur l’Application et/ou sont mises à disposition des Utilisateurs et des Clients.

Le Client reconnaît et accepte que toute souscription aux Services de **WASHZONE** vaut acceptation sans réserve des Conditions. Il reconnaît avoir pris connaissance des Conditions avant toute souscription.

La version actuelle des Conditions est la seule opposable aux Utilisateurs de l’Application et aux Clients :

* Pendant toute la durée d’utilisation de l’Application et jusqu’à ce qu’une nouvelle version la remplace. **WASHZONE** se réserve le droit de modifier à tout moment les présentes Conditions mais tiendra informé les Utilisateurs et les Clients des nouvelles modifications ;
* Pour toute souscription aux Services de l’Application.

Les Conditions prévalent sur tout autre document émanant de **WASHZONE** ou de toutes autres Conditions générales d’achat. **WASHZONE** se réserve le droit de déroger à certaines clauses des présentes ou d’établir des Conditions particulières en fonction des Clients et des Utilisateurs.

Aux termes des présentes, **WASHZONE** et l’Utilisateur et le Client pourront être désignés individuellement comme la « **Partie** » et collectivement comme les « **Parties** ».

**Article 1 – Objet – Documents contractuels**

1.1. Objet

Les présentes conditions ont pour objet de définir les conditions dans lesquelles :

* **WASHZONE** fournit aux Clients les Services via l’Application ;
* Le Client s’engage à régler la redevance contractuelle ;
* Les obligations et responsabilités à charge des Parties.

1.2. Documents contractuels

Le Contrat est formé entre les Parties par les documents contractuels suivants, présentés par ordre hiérarchique de valeur juridique décroissante :

* La facture émise au nom d’un Client ;
* Les présentes Conditions Générales.

En cas de contradiction entre une ou plusieurs dispositions figurant dans les documents mentionnés ci-dessus, le document de rang supérieur prévaut.

**Article 2 – Accès aux Services**

2.1 Dispositions générales

L’Application est accessible gratuitement en tout lieu à tout Utilisateur ayant un accès à Internet, à l’exclusion des Services qui sont facturés via le biais de la conclusion d’une réservation par le Client.

Tous les frais supportés par l'Utilisateur pour accéder à l’Application (matériel informatique, logiciels, connexion Internet, etc.) sont à sa charge.

2.2 Inscription

Pour pouvoir souscrire aux Services de l’Application, chaque Client doit être une personne physique majeure. Le compte doit être créé par un Utilisateur âgé d’au moins 18 ans.

La responsabilité de **WASHZONE** ne saurait être recherchée en cas de violation par un Utilisateur ou un Client de cette disposition ou si ce dernier a renseigné des informations personnelles mensongères lors de la création de son compte.

L’accès à l’Application se fait via la création d’un Compte personnel (le « **Compte** ») :

* En se connectant via son compte Facebook, Google ou Apple ;
* Ou se créant un compte en renseignant son courriel, prénom, nom et en définissant un mot de passe. L’Utilisateur doit accepter les présentes CGU ainsi que la Politique de Traitement des Données lors de son inscription.

L’Utilisateur recevra un lien de confirmation par courriel afin de valider son compte.

Chaque Client et Utilisateur est seul responsable de la sécurité et de la confidentialité de ses identifiants de connexion et devra avertir sans délai **WASHZONE** en cas de perte ou de vol de ses identifiants. La responsabilité de **WASHZONE** ne pourrait être recherchée en cas de perte ou de vol des identifiants d’un Utilisateur ayant entraîné une utilisation frauduleuse de son Compte.

Un seul Compte doit être créé par Client. En cas d’utilisation d’un Compte par plusieurs Clients ou Utilisateurs, **WASHZONE** se réserve le droit de suspendre l’exécution des Services et de procéder à la fermeture du Compte.

Le Client est invité à se référer à la Politique de Confidentialité de l’Application pour connaître les modalités de traitement de ses données personnelles. Le Client garantit que toutes les informations renseignées sur son Compte sont exactes, mises à jour et sincères.

Le Client est seul responsable de l’exactitude des informations renseignées sur son Compte. Il s’engage à ce titre à mettre les informations à jour si nécessaire. La responsabilité de **WASHZONE** ne pourra être recherchée en cas de données tronquées, inexactes ou manquantes ayant entraîné un impact direct ou indirect sur l’exécution des Services ou l’organisation d’une Réservation.

Tout Client régulièrement inscrit pourra également solliciter sa désinscription en se rendant à la page dédiée sur son Compte. Celle-ci sera effective dans un délai raisonnable et dans un délai maximal d’un (1) mois.

**Article 3 – Description des Services**

3.1 Rôle de WASHZONE

**WASHZONE** agit comme un intermédiaire entre les Utilisateurs et Clients et les Partenaires spécialistes en prestations de lavage automobile (le(s) « **Partenaire(s)** ») et facilite la mise en relation entre ces derniers. **WASHZONE** n’est pas un professionnel de l’automobile et n’est pas partie ni ne saurait prendre part aux réservations.

Le Partenaire agit comme un prestataire de service indépendant qui propose ses services via l’Application.

3.2 Description des Services

**WASHZONE** est un service en ligne de réservation de prestations de lavage de voiture (le(s) « **réservation(s)** »). L’Application met en relation deux catégories d’Utilisateur :

* Les Clients, souhaitant effectuer une Réservation pour leur véhicule ;
* Les Partenaires répondant aux conditions suivantes : a) avoir un compte sur l’Application, b) Proposer ses services et c) Être lié par un contrat avec **WASHZONE.**

3.3 Réservation d’un service de nettoyage

Via l’application, tout Utilisateur ayant préalablement créé un compte sur l’Application, peut rechercher une prestation de lavage de son véhicule. Il doit pour cela suivre les étapes suivantes :

* Choisir un centre de lavage en utilisant la fonction « CARTE » prévue à cet effet. Les centres de lavage s’affichent dans un rayon de 15 km autour de la localisation indiquée par le Client. Le Client doit faire attention au choix du Partenaire en fonction des caractéristiques de son Véhicule. Aucun remboursement ne sera accordé au Client si au jour de la réservation, la prestation du partenaire ne peut être effectuée car le Client n’a pas effectué cette vérification préalable (ex : véhicule ne pouvant faire l’objet des prestations, véhicule hors norme, véhicule nécessitant des équipements n’étant pas en possession du Partenaire, etc.) ;
* Choisir le Véhicule faisant l’objet des services du Partenaire (dans la liste des Véhicules renseignés par l’Utilisateur sur con Compte). L’Utilisateur peut renseigner autant de Véhicules qu’il le souhaite ;
* Sélectionner le service de nettoyage proposé par le Partenaire. Les prix affichés sont ceux pratiqués par le Partenaire et librement déterminés par ce dernier ;
* Sélectionner la date et l’heure en fonction des disponibilités du Partenaire. Si aucune disponibilité ne convient au Client, ce dernier est invité à prendre directement contact avec le Partenaire. Le Client s’engage à se présenter aux jours et horaires convenus lors de sa réservation auprès du Partenaire. Toute annulation d’une prestation de service par le Partenaire, aux tords du Client (retard du client, mauvaise information sur le Véhicule, mauvais choix de prestation de services, etc.) ne saurait entraîner la responsabilité de **WASHZONE**, le Client devant se retourner exclusivement contre le Partenaire ;
* Payer le prix de sa réservation, dans les conditions de l’article 4 des présentes Conditions.

Un récapitulatif de la Réservation s’affiche sur l’Application. Le Client est invité à vérifier ces informations. Aucun remboursement ne pourra être accordé si le Client a commis une erreur lors de sa Réservation (à l’exclusion des conditions d’annulation et de remboursement décrites en article 5 des présentes Conditions).

Le Client s’engage à ne réserver qu’une réservation par Véhicule.

Le Partenaire dispose d’un délai maximal de 48 heures pour confirmer la Réservation et il se réserve le droit de refuser une Réservation. La responsabilité de **WASHZONE** ne pourra être recherchée en cas de refus d’une demande de réservation par le Partenaire.

Passé ce délai et sans réponse de la part du Partenaire, la Réservation sera annulée.

Le Client peut retrouver l’ensemble de ses Réservations en cours et passées via son Compte et télécharger une copie de ses factures.

3.4 Messagerie

Après confirmation de sa réservation, le Client disposera d’un accès à un espace de messagerie avec le Partenaire, via l’Application lui permettant de gérer sa Réservation.

Le Client est invité à rester polis et courtois dans ses échanges et s’engage à ne pas porter atteinte aux droits du Partenaire. Tout Client dont l’attitude sera contraire aux présentes dispositions (et signalé par un Partenaire) pourra voir son compte suspendu et ses réservations annulées. Le Client sera remboursé du montant de ses réservations à l’exclusion des frais de l’application et des frais de Stripe.

3.5 Évaluation

Chaque Partenaire auprès de qui une réservation a été effectuée et menée à son terme, doit faire l’objet d’une évaluation par les Clients via un système de notation ainsi que la possibilité de laisser un commentaire sur le profil du Partenaire. Tout commentaire injurieux ou infondé sera supprimé par WASHZONE.

Tout litige survenu pendant une réservation doit être remonté à **WASHZONE** dans un délai maximal de 24 heures après sa survenance. Le paiement du prix au Partenaire pourra être suspendu le temps pour **WASHZONE** d’enquêter sur les motifs du litige.

Toute évaluation d’un Client pourra être retirée à l’entière discrétion de **WASHZONE** si :

- La notation porte sur une prestation qui n’a pas été réalisée ;

- Un litige est en cours avec le Partenaire ;

- Le Client a fait preuve de violence dans ses propos ou son attitude envers le Partenaire.

3.6 Engagement des Clients

Les Clients s’engagent à utiliser les Services et l’Application à la seule fin de mise en relation, à titre non professionnel et non commercial. Toute contravention de ces dispositions et notamment si **WASHZONE** suspecte un Client d’utiliser l’Application à des fins commerciales pourra entraîner la résiliation immédiate du Compte.

**Article 4 – Paiement des Services**

4.1 Commission de WASHZONE

**WASHZONE** facture une commission sur le montant de chaque Réservation au titre de frais de Services (« **Frais de Services** »). Ces frais seront communiqués aux Clients avant la réservation d’une prestation auprès d’un Partenaire.

**WASHZONE** se réserve le droit de modifier à tout moment les modalités de calcul de cette commission.

Cette commission est calculée comme suit : un euro (1€) par réservation.

Cette commission est payée par le Client (en plus du prix de la réservation) et prélevée directement sur les sommes versées par le Client.

*Exemple : Pour une réservation à 100 euros, le Client sera facturé 101 €. Le Partenaire (via son compte STRIPE) encaissera l’intégralité des fonds versés par le Client et reversera la part due à WASHZONE.*

4.2 Paiement des réservations

Le Client doit payer le prix de sa Réservation :

* Soit par carte bancaire via l’Application via STRIPE, ce dernier agissant en qualité de responsable de traitement des données du Client, WASHZONE n’y ayant pas accès.
* Soit directement auprès du Partenaire au jour de la réservation.

La Réservation ne sera définitivement validée qu’après validation par le Partenaire.

Toute validation d’une réservation est définitive. Toute modification d’une réservation donnera lieu à un échange ou annulation dans les conditions de l’article 5. En passant commande le Client accepte les présentes Conditions.

A aucun moment, les sommes réglées au titre de quelques factures ne pourront être considérées comme des arrhes ou des acomptes.

Tout Client a accès au détail de ses factures via son Compte.

Les offres promotionnelles sont applicables une fois par client et ne sont pas cumulables entre elles.

4.3 Mandat d’encaissement

Le Partenaire confie au Partenaire ainsi qu’à **STRIPE** un mandat d’encaissement pour les sommes dues au titre des Réservations. **STRIPE** encaisse la totalité des sommes versées par le Client.

Le Partenaire recevra les sommes dues au titre d’une Réservation.

Le délai de versement pourra être reporté en cas de litige ou contestation relative à une réservation remontée par un Client.

4.4 Difficultés de paiement

**WASHZONE** se réserve le droit de suspendre toute réservation ou d’annuler toute réservation en cas de non-paiement par le Client ou en cas de refus d’autorisation de paiement de la part des organismes de paiement officiellement accrédités.

**WASHZONE** se réserve également le droit de suspendre toute réservation, tout Compte pour un Client qui n’aurait pas réglé totalement ou partiellement une réservation précédente ou avec lequel un litige de paiement serait en cours de traitement.

**Article 5 – Rétractation, Annulation et remboursement**

5.1 Annulation imputable ou à l’initiative d’un Partenaire

En cas d’annulation d’une réservation imputable au Partenaire, le Client sera remboursé de la totalité des sommes versées dans un délai maximal de 72 heures après l’annulation de la réservation.

Toute annulation de réservation obéit aux conditions suivantes :

* Le Partenaire peut proposer un horaire de substitution à l’horaire originel ;
* Si le Client souhaite annuler une prestation, il sera redevable des frais de Stripe et des frais facturés par l’application ;
* Si l’annulation provient du Partenaire, ce dernier sera redevable des frais de Stripe et de l’application, le Client sera intégralement remboursé de sa réservation ;
* Si une réservation a déjà été payée et qu’elle doit être déplacée (changement d’horaires et/ou de dates), le Partenaire peut proposer un nouvel horaire. Si le Client l’accepte, aucun frais complémentaire ne sera facturé. Dans le cas inverse, les frais et commissions seront dus par le Partenaire et le Client sera remboursé du montant de sa réservation ;
* Si le Partenaire refuse un créneau horaire proposé par le Client – après avoir préalablement accepté la modification – le client sera remboursé de sa réservation, celle-ci sera annulée et le Partenaire sera redevable de tous les frais au titre des frais de plateforme et des commissions ;
* Tout client peut annuler sans frais une réservation tant que celle-ci n’a pas été validée par le Partenaire.

5.2 Annulation à l’initiative ou imputable au Client

Chaque client peut annuler librement une réservation vingt-quatre heures avant la date prévue de réservation. Il sera alors remboursé de l’intégralité des sommes versées au titre de sa réservation.

Passé ce délai, le Client ne sera pas remboursé du montant de sa réservation.

Toute annulation de réservation obéit aux conditions suivantes :

* Le Partenaire peut proposer un horaire de substitution à l’horaire originel ;
* Si le Client souhaite annuler une prestation, il sera redevable des frais de Stripe et des frais facturés par l’application ;
* Si l’annulation provient du Partenaire, ce dernier sera redevable des frais de Stripe et de l’application, le Client sera intégralement remboursé de sa réservation ;
* Si une réservation a déjà été payée et qu’elle doit être déplacée (changement d’horaires et/ou de dates), le Partenaire peut proposer un nouvel horaire. Si le Client l’accepte, aucun frais complémentaire ne sera facturé. Dans le cas inverse, les frais et commissions seront dus par le Partenaire et le Client sera remboursé du montant de sa réservation ;
* Si le Partenaire refuse un créneau horaire proposé par le Client – après avoir préalablement accepté la modification – le client sera remboursé de sa réservation, celle-ci sera annulée et le Partenaire sera redevable de tous les frais au titre des frais de plateforme et des commissions ;
* Tout client peut annuler sans frais une réservation tant que celle-ci n’a pas été validée par le Partenaire.

En cas de paiement sur place, les conditions d’annulation sont à voir directement auprès du Partenaire.

Le Client est informé qu’une empreinte bancaire pourra être demandée par le Partenaire pour toute réservation, ce dernier se réservant le droit de débiter sur ladite empreinte les frais de réservation en cas de non-présentation du Client ou d’annulation tardive.

**Article 6 – Droit de rétractation**

Lorsqu'une Réservation est validée plus de 14 jours à l'avance conformément au paragraphe ci-dessus, le Client bénéficie du droit de rétractation légalement prévu en application des dispositions de l’article L. 221-18 du Code de la consommation. Pour l'exercer le Client peut annuler la Réservation sur l’Application et celle-ci sera annulée sans frais.

Toutefois, En application de *l’article L. 221-28 du Code de la Consommation*, ce Droit ne s’applique pas sur « *la fourniture de services pleinement exécutés avant la fin du délai de rétractation et dont l’exécution a commencé après accord préalable exprès du consommateur et renoncement exprès à son droit de rétractation* ».

Dès lors qu’une demande de réservation de Réservation est confirmée moins de 14 Jours avant la date de réservation, le Client reconnait que le Contrat entre lui et **WASHZONE** consistant en la mise en relation avec un Partenaire est exécuté avant l’expiration du délai de rétractation. Par conséquent, en effectuant une réservation, le Client renonce expressément à l’exercice de son droit de rétractation en application de l’article L. 221-28 du Code de la consommation.

**Article 7 – Données personnelles**

Les Obligations de **WASHZONE** relativement aux données personnelles des Clients sont décrits dans l’Onglet « Politique de Confidentialité » de l’Application.

**Article 8 – Évaluations et Gestion des litiges**

Toutes les Réservations font l’objet d’une évaluation par le Client. Tout litige relatif à une réservation doit être remonté à **WASHZONE**.

Les évaluations doivent refléter des considérations objectives et ne sauraient, en aucun cas, comporter des éléments excessifs ni, insultants. Si tel était le cas, **WASHZONE** se réserve la possibilité de supprimer cette évaluation et de ne pas faire suite à la demande du Client.

**WASHZONE** examinera la requête du Client et pourra prendre contact avec ce dernier pour obtenir plus d’informations.

Pendant la période d’enquête, le Client s’engage à faire ses meilleurs efforts pour discuter et trouver une solution amiable au différend l’opposant au Partenaire.

Après enquête approfondie de **WASHZONE**, le Client pourra être remboursé – moins les frais de Services acquis par **WASHZONE** - du montant de la Réservation versé si l’enquête a révélé un manquement du Partenaire à ses obligations au titre des présentes Conditions ou a porté atteinte de manière directe ou indirecte au Client.

**Article 9 – Responsabilités**

9.1 Responsabilités et obligations de WASHZONE

**WASHZONE** s’engage à fournir les Services indiqués aux présentes conformément aux règles de l’art et de la meilleure manière. Il lui appartient de mettre en place les ressources humaines et de s’équiper des ressources matérielles nécessaires à l’exécution de sa mission.

**WASHZONE** s’engage à faire tout son possible afin que l’Application soit accessible 24h/24 et 7 j/7. Toutefois, **WASHZONE** ne prend aucun engagement quant à la disponibilité et l’accessibilité permanente de l’Application et ne garantit pas que l’Application soit exempte d’erreurs. La responsabilité de **WASHZONE** ne peut être engagée en cas de défaillance, panne, difficulté ou interruption de fonctionnement, empêchant l’accès à l’Application ou à une de ses fonctionnalités.

**WASHZONE** et l’hébergeur ne pourront être tenus responsables en cas de dysfonctionnement du réseau internet, des lignes téléphoniques ou du matériel informatique et de téléphonie lié notamment à l’encombrement du réseau empêchant l’accès au serveur.

La responsabilité de **WASHZONE** ne pourra être recherchée :

* En cas d’utilisation des Services contraire aux recommandations de **WASHZONE** ou de contravention aux présentes Conditions ou aux CGU ;
* En cas d’accès à l’application et d’une utilisation des Services par un Client ne répondant pas aux critères requis ;
* Sur l’exécution d’une Réservation qui relève de la seule responsabilité du Partenaire et du Client ;
* Sur la qualification des Partenaires et sur la qualité de leurs prestations de nettoyage. .
  1. Responsabilités et obligations des Clients

Chaque Client s’engage à n’utiliser l’Application que pour être mis en relation avec un Partenaire et effectuer une réservation.

Les Clients s’engagent à se présenter à l’heure convenue du rendez-vous pour une Réservation dans les locaux du Partenaire.

Le Client s’engage à payer les sommes dues au titre des Réservations, notamment quand celles-ci sont payables auprès du Partenaire.

**Article 10 – Force majeure**

En cas de survenance d’un événement de force majeure, tel que défini par la loi et la jurisprudence des juridictions françaises, rendant impossible pour l’une des Parties, l’exécution de ses obligations pendant plus de trente (30) jours, et si le cas de force majeure perdure, chacune des parties aura le droit de résoudre le présent contrat de plein droit, sans qu’aucune indemnité ne soit due par l’une ou l’autre des parties, par Lettre recommandée avec avis de réception adressée à l’autre partie

Les Parties ne pourront en aucun cas être tenues responsables de toutes inexécutions et/ou ruptures de Contrat nées d’un cas de force majeure et aucune indemnité ne pourra être réclamée par une Partie à l’autre à ce titre.

Toutefois, dès la disparition du cas de force majeure à l’origine de la suspension de leurs obligations respectives, les parties devront entreprendre tous les efforts possibles pour reprendre le plus rapidement l’exécution normale de leurs obligations contractuelles. La Partie empêchée devra avertir l’autre, par lettre recommandée avec avis de réception, de la reprise de son obligation.

**Article 10 – Loi applicable et règlement des litiges**

10.1 Dispositions générales

Les présentes Conditions générales et les opérations qui en découlent sont régies par le droit français.

Les Parties s’engagent à rechercher une solution amiable à tout différend qui pourrait naître de l’interprétation ou de l’exécution des présentes. A ce titre, la partie qui souhaite mettre en jeu la procédure amiable de conciliation devra notifier à l’autre partie, par lettre recommandée avec demande d’accusé de réception, son intention de mettre en jeu ladite procédure en précisant les difficultés d’application rencontrées ou les manquements constatés.

La présente procédure de règlement amiable constitue un préalable obligatoire à l'introduction d'une action en justice entre les Parties. Toute action introduite en justice en violation de la présente clause serait déclarée irrecevable.

Si les Parties ne parviennent pas à trouver un accord amiable sous un délai de trente (30) jours calendaires suivant la première notification, chacune d’entre elles recouvrera sa pleine liberté d’action.

A défaut de parvenir à une résolution amiable malgré les diligences entreprises, tout litige relatif à l'exécution, à l’interprétation, à la validité et à la résolution des Conditions sera soumis aux tribunaux compétents dans le ressort de la Cour d’Appel du siège social de **WASHZONE.**

* 1. Médiation

La Commission Européenne a mis en place une plateforme de règlement en ligne des litiges, permettant le règlement indépendant par voie extrajudiciaire des litiges en lignes entre consommateurs et professionnels de l’Union Européenne. Cette commission est accessible à l’adresse suivante : <https://webgate.ec.europa.eu/odr/> . Ladite procédure est gratuite. Le client peut, à ses frais, se faire assister par le conseil de son choix.

Le Client est libre d’accepter ou de refuser le recours à la médiation et/ou toute solution éventuelle proposée par le médiateur.

**Article 11 – Clauses diverses**

Divisibilité : Si une ou plusieurs stipulations des présentes Conditions sont tenues pour non valides ou déclarées nulles en application d’une loi ou d’un règlement ou à la suite d’une décision de justice ayant autorisé de la chose jugée, cela ne remet pas en cause les autres clauses des Conditions.

Non-renonciation : Le fait que **WASHZONE** ou un Utilisateur ne se soient pas prévalu d’un manquement par l’autre partie à l’une des obligations visées dans les présentes Conditions ne sera pas interprété pour l’avenir comme une renonciation à l’obligation en cause.

Nullité partielle : En cas de contradiction entre une stipulation des Conditions et tout texte législatif, loi, ordonnance, réglementation, ordonnance judiciaire ou convention collective, présent ou futur, ces derniers prévaudront, sous réserve que la stipulation des présentes ainsi affectée ne soit limitée que dans la mesure nécessaire et qu’aucune autre stipulation ne soit affectée.

Langue des Conditions : Les présentes Conditions générales et les opérations qui en découlent sont régies par le droit français. Elles sont rédigées en langue française. Dans le cas où elles seraient traduites en une ou plusieurs langues, seul le texte français ferait foi en cas de litige.