

CONDITIONS GENERALES DE VENTE

1. CHAMP D'APPLICATION

Les présentes conditions générales de vente (ci-après « Conditions Générales de Vente » ou « CGV ») régissent les conditions dans lesquelles tout client (ci-après le « Client ») achète un service ou un produit auprès de la société TotalEnergies Wash France, société par actions simplifiée à associé unique au capital de 7 350 000 euros, immatriculée au RCS de Paris sous le n° 539 075 598, dont le siège social est situé Immeuble Le Corosa, 1-3 rue Eugène et Armand Peugeot 92500 Rueil- Malmaison (ci-après la « Société ») sur l'Application mobile Wash (ci-après l'« Application ») ou le Site Internet de TotalEnergies Wash (ci-après le « Site »).

L'utilisation de l'Application ou du Site et l'achat auprès de la Société par le Client emporte acceptation des [CGU des services proposés par TotalEnergies Wash France](#) et des présentes CGV.

Les présentes CGV sont en permanence accessibles sur l'Application et le Site.

Le Client accepte que le courrier électronique soit le mode de communication privilégié de la relation commerciale.

Tout reconditionnement destiné à la revente est interdit.

Toute commande sur l'Application implique l'acceptation sans réserve des présentes CGV. En cas de désaccord avec les termes de ces CGV, aucune commande ne pourra être acceptée.

2. DÉFINITIONS

— Application : L'application mobile Wash par laquelle la Société fournit des informations et le cas échéant, propose des offres de produits ou de prestations relatifs au lavage ou l'entretien automobile fournies par la Société ou ses Partenaires.

— Application Partenaire : Les applications mobiles connectées au service de lavage TotalEnergies Wash (via l'API de TotalEnergies Wash). Les sociétés éditant les applications mobiles partenaires disposent d'un contrat avec la Société et fournissent des informations et le cas échéant, proposant des offres de produits ou de prestations relatifs au lavage ou l'entretien automobile fournies par la Société ou ses Partenaires, dans

les mêmes conditions que celles disponibles sur l'Application ou le Site de TotalEnergies Wash France.

— Avis Clients : notes et commentaires laissés par les Utilisateurs ayant réalisé un achat sur l'application

— Centre de lavage : Le lieu où l'Utilisateur de l'Application peut bénéficier d'un Lavage sur site dans le cadre de services proposés par un Partenaire.

— Client : tout Utilisateur de l'Application qui procède à un acte d'achat via l'Application. Un Client dispose d'un Compte Client sur l'Application ou le Site TotalEnergies Wash France.

— Code lavage : code sécurisé unique généré pour le Client, à usage unique, afin de lui permettre d'obtenir un Lavage sur site dans le Centre de lavage choisi.

— Code Promotionnel : La Société peut, à son entière discrétion, créer des codes promotionnels (ci-après « Codes Promos ») pouvant être utilisés pour obtenir un avantage tarifaire sur les services proposés par la Société ou ses partenaires.

— Compte client : le compte personnel, sur l'Application ou le Site, de l'Utilisateur, lui permettant d'accéder au service d'achat de Lavage sur site sur l'Application ou le Site.

— Crédit Lavage : crédits de lavage disponibles sur le compte d'un Utilisateur et utilisable dans l'ensemble des centres de lavage partenaires. Il existe deux sortes de Crédits Lavage : les crédits lavage personnels ou Crédit Flotte Professionnelle.

— Crédit Lavage Personnel ou Compte Prépayé : l'Utilisateur de l'Application peut décider de créditer son compte en achetant des packs de crédits sur l'Application. Ce Crédit Lavage Personnel est valable douze (12) mois à compter de la date d'achat et/ou d'activation du crédit sur l'Application ou le Site et peut-être utilisé dans l'ensemble des centres de lavage partenaires.

— Crédit Flotte Professionnelle : un Utilisateur professionnel de l'Application peut bénéficier via son entreprise ou un partenaire commercial de son entreprise d'un crédit de lavage dédié aux flottes professionnelles. Ce crédit de lavage dédié aux flottes professionnelles est valable dans l'ensemble des stations partenaires. Les consommations de lavage sont alors directement facturées à l'entreprise ou au partenaire commercial de l'entreprise.

— Lavage sur site : Toutes prestations de lavage ou d'entretien proposées par les

Partenaires sur leurs Centres de lavage.

— Parrainage : les utilisateurs ont la possibilité de parrainer de nouveaux utilisateurs. Le parrain et le filleul bénéficient alors de réduction à valoir sur leur prochain lavage. Les conditions de parrainage sont décrites dans l'Application.

— Partenaire : tout professionnel disposant d'un ou plusieurs Centres de lavage, et ayant signé un partenariat avec TotalEnergies Wash France en vue de son référencement sur l'Application et le Site, et lui permettant de vendre via l'Application ou le Site, des prestations de lavage sur site aux Utilisateurs de l'Application.

— Non-partenaire : tout professionnel disposant d'un ou plusieurs centres de lavage simplement répertorié(s) sur l'Application et le Site, sans avoir signé de partenariat avec TotalEnergies Wash France.

— Recommandation de Lavage : En répondant à quelques questions sur l'Application, la Société propose des conseils et prestations de lavage adaptés. Ces conseils et prestations sont proposés à l'Utilisateur à titre informatif, l'Utilisateur reste libre d'y souscrire ou non.

— Réservation : la Société propose un service de prise de rendez-vous aux Utilisateurs de l'Application ou du Site pour les prestations de lavage à la main. La prise de rendez-vous se fait par téléphone ou via un calendrier mis à disposition par la Société dans certains centres de lavage partenaire.

— Site : Le Site www.totalenergies-wash.fr par lequel la Société fournit des informations et le cas échéant, propose des offres de produits ou de prestations relatifs au lavage ou l'entretien automobile fournies par la Société ou ses Partenaires.

— Utilisateur de l'Application : toute personne naviguant sur l'Application ou le Site afin de visualiser ses contenus (informations, localisation des Centres de lavage des Partenaires, types de Lavage sur site et autres services annexes proposés, tarifs etc.).

3. ACHAT DE PRESTATION DE LAVAGE SUR L'APPLICATION OU LE SITE

3.1 DESCRIPTION DES SERVICES DE LAVAGE SUR SITE VENDUS SUR L'APPLICATION OU LE SITE

3.1.1 Codes Lavages

La Société vend des services de Lavage sur site via l'Application et le Site. La Société ne rend pas elle-même de prestations de service de Lavage sur site. Les services de Lavage sur site sont présentés sur l'Application et le Site avec un descriptif informant le Client sur l'identité du prestataire de service (ci-après le « Partenaire »), de l'adresse du Centre de lavage, ses coordonnées postales, téléphoniques et électroniques, les caractéristiques essentielles des services proposés, leur prix, les dates d'utilisation des Codes lavages vendus par la Société sur l'Application ou le Site.

La Société propose au Client deux modes de navigation sur l'Application pour trouver la prestation de lavage de son choix :

- Une navigation sur une carte : le Client est libre de choisir la station de lavage de son choix et le programme de son choix.
- Un service de recommandation : le Client répond à quelques questions permettant d'évaluer le niveau de saleté de son véhicule, et la Société lui recommande les prestations de lavage les plus adaptés. Le Client est libre de souscrire ou non aux offres recommandées. Ce service est proposé à titre informatif. La Société ne peut être tenue pour responsable de l'achat d'une prestation de lavage non adaptée aux besoins du Client.

Le Client obtient, dès validation de son achat, un Code lavage à usage unique lui permettant de se rendre dans le Centre de lavage choisi afin de bénéficier du service de Lavage sur site acheté auprès de la Société.

Sur certains centres partenaires, le Client a la possibilité de prendre rendez-vous pour planifier sa prestation de lavage soit via un Calendrier mis à sa disposition soit par téléphone. Une confirmation du rendez-vous sera communiquée au client par mail, SMS ou téléphone, dès que le Partenaire aura confirmé sa disponibilité pour réaliser la prestation. La Société ne peut, en aucun cas, être tenue pour responsable de la non-disponibilité de ses Partenaires (indisponibilité, annulation). Le Client a la possibilité de modifier ou annuler son rendez-vous auprès du service client de TotalEnergies Wash France. Si le Client ne se présente pas à l'heure convenue pour le rendez-vous, sans avoir au-préalable annulé son rendez-vous, le lavage sera considéré

comme réalisé et le client ne pourra pas re-planifier sa prestation.

Le Code lavage sera utilisable dans le délai indiqué, et uniquement dans le Centre de lavage désigné.

3.1.2 Crédit Lavage Personnel

La Société vend des crédits de lavage sur l'Application. Ce crédit lavage est utilisable dans l'ensemble des stations de lavage partenaires, uniquement depuis l'Application.

Le Client dispose de son crédit lavage, dès la validation de son achat. Le solde disponible sur son crédit est consultable à tout moment sur l'Application.

Ce crédit lavage est valable douze (12) mois à compter de la date d'achat et/ou d'activation de ce crédit dans l'Application.

3.1.3 Crédit Flotte Professionnelle

La Société vend des crédits lavage aux flottes professionnelles (ci-après l'« Entreprise »). Ces crédits lavage sont ensuite utilisables par les collaborateurs de la flotte, dans les conditions spécifiées dans le contrat établi entre l'Entreprise et la Société. Les collaborateurs sont invités à se rapprocher de leur Entreprise pour connaître les modalités.

3.2 COMMANDE

3.2.1. Création d'un Compte client

Tout achat de prestation de lavage sur l'Application ou le Site nécessite l'ouverture préalable d'un Compte client : il est en effet nécessaire que le Client communique les informations qui sont indispensables à la prise en compte de sa commande, à la facturation et à la réalisation du service. Ses informations sont collectées, traitées et conservées dans le respect des dispositions légales (pour plus d'information, cf. [Charte sur la protection des données à caractère personnel](#) consultable à tout moment sur l'Application ou le Site).

3.2.2. Prix des services

Le prix du service payable à la Société est celui indiqué sur l'Application ou le Site au moment de la commande. Le prix est indiqué en Euros toutes taxes comprises (TVA au taux en vigueur).

3.2.3. Modalités de paiement

Le paiement est dû à la Société. Il s'effectue directement via l'Application ou le Site.

L'Application utilise un mode de paiement sécurisé Le paiement s'effectue sur l'Application via MangoPay, société anonyme de droit luxembourgeois, au capital de 2.000.000 euros, dont le siège social est situé 59 Boulevard Royal, L-2449 Luxembourg et immatriculée au Registre du commerce et des sociétés luxembourgeois sous le numéro B173459, habilitée à exercer son activité en France en libre établissement, en qualité d'établissement de monnaie électronique agréé par la Commission de Surveillance du Secteur Financier, 110 route d'Arlon L- 1150 Luxembourg et dont les conditions générales d'utilisation sont soumises à l'acceptation de l'Utilisateur de l'Application lors de la création de son Compte client préalablement à tout paiement. [Ces conditions générales d'utilisation](#) sont également consultables à tout moment sur [le site internet de MangoPay](#), Les données bancaires du Client sont collectées uniquement par MangoPay pour les besoins du paiement et ne sont pas conservées par la Société.

Les moyens de paiement acceptés sur l'application Wash sont les suivants : Visa et Master Card, Carte TotalEnergies Fleet Mobility.

3.2.4 Validation de la commande

Le Contrat est conclu entre la Société et le Client au moment où le Client procède au paiement après avoir cliqué sur le bouton de commande, après vérification du contenu du panier et du prix total de la commande et après avoir lu et accepté les présentes CGV portées à sa connaissance au moyen d'un lien présent sur la page de validation du panier, ce dont il atteste en cochant la case "J'accepte les

conditions générales de vente “. Une fois que la commande est validée et payée, celle-ci ne peut plus être modifiée ou annulée. Un courrier électronique de confirmation sera adressé au Client. Ce courrier de confirmation comprend :

- un reçu détaillé de la commande reprenant les caractéristiques principales du contrat, à savoir les coordonnées de la Société, la description du service acheté (type de lavage, adresse du Centre de lavage, durée de validité du Code lavage), le prix, l'adresse du Client, et l'adresse de facturation
- les informations permettant de récupérer son Code lavage sur l'Application ou le Site
- les CGV et [CGU](#) en vigueur au moment de la conclusion du Contrat.

3.2.5. Bons de réduction et bons d'achat (« codes promos »)

Les bons de réduction ou les bons d'achat sont sous forme de coupons de réduction disposant d'un code unique. Le caractère cumulable ou non des bons de réduction ou des bons d'achat est précisé au Client lors de leur attribution. Les bons de réduction et bons d'achat ne sont pas remboursables et ne peuvent faire l'objet d'une contrepartie monétaire. Les services achetés avec des bons de réduction ou des bons d'achat pourront, à la discrétion de la Société, néanmoins être échangés et faire l'objet d'un avoir dans le cas où la commande serait annulée – pour quelque raison que ce soit. Le bon de réduction ou le bon d'achat seront recrédités au compte du Client et devront être utilisés pendant leur période de validité.

L'Utilisateur de l'Application ou du Site convient que les « codes promos » :

- doivent être utilisés légalement par le public auquel ils sont destinés, pour les finalités envisagées (partenariats, bons plans, parrainage, ...), et dans les délais de validité prévus
- ne peuvent être dupliqués, vendus ou transférés d'aucune façon, ni être mis à disposition d'utilisateurs sauf accord préalable de TotalEnergies Wash France.
- peuvent être désactivés par TotalEnergies Wash France à tout moment, pour quelque raison que ce soit, sans engager la responsabilité de TotalEnergies Wash France.
- peuvent expirer avant d'être utilisés. TotalEnergies Wash France se réserve le droit de décliner ou réduire les crédits ou autres avantages obtenus à travers l'utilisation des « codes promos » par l'utilisateur ou tout autre utilisateur au cas où TotalEnergies Wash France estimerait que l'utilisation du « code promo » s'est faite de façon frauduleuse, excessive, erronée, illégale ou contraires aux conditions d'utilisation du « code promo »

- sont utilisables pour l'achat de lavage et/ou de crédit lavage, à la discrétion de TotalEnergies Wash France.
- ne peuvent être utilisés lors d'un achat de lavage payé en crédit lavage.
- obtenus via un partenaire commercial de TotalEnergies Wash France, peuvent conduire à un partage de ses données personnelles, à des fins de mesure de la performance de l'offre commerciale.

3.3. ÉVALUATION DES CENTRES DE LAVAGE

L'Application met à la disposition des Clients des moyens leur permettant d'évaluer les Centres de lavage et de formuler des commentaires. Après son achat le Client est invité à évaluer la performance du Centre de lavage, par un système de notation de 1 à 5 étoiles (notation publiée sur l'Application et le Site) et de commentaires à destination de la Société à des fins d'analyse et d'amélioration des prestations proposées par les centre de lavage partenaires (non publié). Seules les évaluations laissées par le Client, seront visibles par les Utilisateurs de l'Application et du Site – à l'exclusion des commentaires formulés le cas échéant. La Société n'assure à ce titre aucune vérification des évaluations laissées par le Client, qu'elle se contente de stocker sur l'Application et sur le Site. Cette transparence permet aux Clients et Utilisateurs de l'Application et du Site de sélectionner des services auprès des Centres de lavage les plus sérieux.

3.4. DROIT DE RÉTRACTATION – VALABLE UNIQUEMENT POUR LES CLIENTS CONSOMMATEURS

3.4.1. Champ d'application Tout Client consommateur (personne physique qui agit à des fins qui n'entrent pas dans le cadre de son activité commerciale, industrielle, artisanale, libérale ou agricole) dispose d'un délai de 14 jours pour changer d'avis sur son achat à distance. Le Client consommateur peut, dans les quatorze jours qui suivent son achat de lavage sur l'Application ou le Site, exercer son droit de rétractation. Le Client est néanmoins informé que le droit de rétractation ne peut être exercé pour les contrats de 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. Il est précisé que le droit de rétractation n'est pas applicable dans le cadre d'un achat effectué par un Client professionnel (toute personne physique ou morale, publique ou privée, qui agit à des fins entrant dans le cadre de son activité commerciale, industrielle, artisanale, libérale ou agricole, y compris lorsqu'elle agit

au nom ou pour le compte d'un autre professionnel).

3.4.2. Modalités Préalablement à toute rétractation, le Client devra notifier son intention de se rétracter :

- par tout moyen, exprimant sa volonté non équivoque de se rétracter, et mentionnant la commande concernée par cette rétractation à l'adresse suivante contact@wash.totalenergies.com ou par courrier postal à l'adresse suivante :

Société **TOTALENERGIES WASH FRANCE** — Service Client –1-3 rue Eugène et Armand Peugeot – 92500 RUEIL MALMAISON

Le Client peut également utiliser le formulaire de rétractation ci-dessous :

FORMULAIRE DE RÉTRACTATION

Je vous notifie par la présente ma rétractation du contrat portant sur la vente des produits identifiés ci-dessous :

Intitulé :

Référence (*adresse du centre de lavage, nom du programme de lavage...*) :
.....

Quantité :

Commandé le (*)/reçu le (*) :

() Rayez la mention inutile.*

Numéro de commande :

Nom du client :

Adresse du client :

Signature du client :

(uniquement en cas de notification du présent formulaire sur papier)

Date :

3.4.3. Remboursement

Le service de lavage faisant l'objet d'une rétractation, s'il n'a pas été utilisé par le Client, donnera lieu à un remboursement complet (hors bon de réduction), c'est à dire du prix d'achat du ou des service(s) acheté(s), et le cas échéant des frais de livraison.

Le remboursement du Client sera effectué soit sous forme d'avoir dans l'application soit par virement bancaire dans un délai de quatorze (14) jours suivant la date à laquelle la Société est informée de la décision de rétractation du Client consommateur et a reçu le RIB du Client.

3.5. RÉCLAMATION – GARANTIE

Le Client bénéficie d'une garantie de conformité du service à la description figurant sur l'Application ou le Site. En cas de non-conformité du Service, le Client pourra obtenir l'échange ou le remboursement de celui-ci. Conformément aux dispositions de l'article L216-2 du Code de la consommation, le Client consommateur peut demander l'annulation de sa commande lorsque le Centre de lavage refuse de fournir le service ou lorsqu'il n'exécute pas son obligation de fourniture du service à la date ou à l'expiration du délai prévu. Toute réclamation doit être adressée au service clientèle à l'adresse suivante :

Société TOTALENERGIES WASH France

1-3 rue Eugène et Armand Peugeot

92500 RUEIL MALMAISON

4. SERVICE CLIENT

Le Client peut à tout moment poser une question ou porter une réclamation auprès du responsable de l'Application et du Site :

- Soit en contactant le service consommateurs Wash au 09 69 32 32 48

Nos conseillers sont disponibles de 08h à 19h du lundi au samedi.

- soit en adressant une demande écrite par e-mail à l'adresse contact@wash.totalenergies.com

- soit par courrier postal à l'adresse suivante :

Société TOTALENERGIES WASH France

1-3 rue Eugène et Armand Peugeot

92500 RUEIL MALMAISON

Pour toute question relative aux Conditions Générales d'Utilisation de MangoPay, veuillez contacter MangoPay conformément aux [CGU de MangoPay](#) consultables sur le site de [MangoPay](#).

5. .CONFORMITE SANCTIONS ECONOMIQUES ET CONTROLE DES EXPORTATIONS

Les présentes Conditions Générales de Vente doivent être exécutées par les Parties en conformité avec les lois et réglementations relatives aux sanctions économiques et/ou au contrôle des exportations applicables aux Parties et au(x) Produit(s) (ou Services).

Aucune Partie ne sera dans l'obligation d'exécuter ses obligations dues au titre des Conditions Générales de Vente si cette exécution constitue ou pourrait constituer une violation ou être incompatible avec, ou exposer cette Partie (ci-après la « Partie Affectée ») à des condamnations en vertu de toutes lois ou règlements applicables aux Parties en matière de sanctions économiques et de contrôle des exportations. Si c'est le cas, la Partie Affectée doit alors dans les meilleurs délais notifier par écrit à l'autre Partie son impossibilité d'exécuter les Conditions Générales de Vente.

Dès que cette notification a été donnée, la Partie Affectée peut dès lors (i) suspendre l'exécution de ses obligations contractuelles affectées jusqu'à ce qu'elle soit en mesure d'exécuter légalement ses obligations ou (ii) mettre fin aux Conditions Générales de Vente lorsque la Partie Affectée ne peut exécuter légalement ses obligations, sans possibilité pour l'autre Partie de se prévaloir des éventuels droits à compensation prévus au titre des présentes Conditions Générales de Vente.

6. FORCE MAJEURE

Aucune partie ne pourra être tenue pour responsable vis-à-vis de l'autre par suite de manquement, retard ou omission dans l'exécution totale ou partielle d'une commande, pour autant que cette défaillance ait pour origine ou résulte d'un évènement échappant raisonnablement au contrôle de la partie concernée.

La force majeure ne libère de ses obligations contractuelles la partie qui l'invoque que dans la mesure et pendant le temps où elle est empêchée de les exécuter, à moins que le retard qui en résulterait ne justifie la résolution de la commande. Si l'empêchement est définitif, la commande est résolue de plein droit et les parties sont libérées de leurs obligations

En tout état de cause, un retard ou défaut de paiement ne peut s'analyser comme un cas de force majeure.

7. LOI APPLICABLE ET TRIBUNAUX COMPÉTENTS

L'Application et le Site sont édités par une société française et s'adresse à des Clients situés principalement sur le territoire français.

Les Conditions Générales d'Utilisation de l'Application et du Site sont soumises au droit français, sauf dispositions d'ordre public contraires dont pourrait bénéficier un Client ayant la qualité de consommateur.

En tout état de cause, tout Client a la possibilité de recourir, en cas de réclamation écrite non résolue, à une procédure de médiation ou à tout autre mode alternatif de règlement des différends. Plus particulièrement, le Client ayant la qualité de consommateur pourra recourir gratuitement à une procédure de médiation auprès du médiateur de la consommation.

La Commission Européenne met à disposition des consommateurs une plateforme en ligne de résolution des différends à laquelle vous pouvez accéder directement en cliquant sur le lien : <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>.

En cas de litige non résolu, les tribunaux français seront compétents, sauf dispositions d'ordre public contraires prévoyant la compétence d'une autre juridiction.

CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE – MARKETPLACE TOTALENERGIES WASH FRANCE

Version du 11 Avril 2025

1. CHAMP D'APPLICATION

Les présentes conditions générales de vente (ci-après « Conditions Générales

de Vente Market Place » ou « CGVMP ») régissent les conditions dans lesquelles tout Client achète un service auprès d'un Partenaire par l'intermédiaire de la société TotalEnergies Wash France France, société par actions simplifiée au capital de 3 750 000 euros, immatriculée au RCS de Paris sous le n° 539 075 598, dont le siège social est situé Immeuble Le Corosa, 1-3 rue Eugène et Armand Peugeot 92500 Rueil- Malmaison (ci-après la « Société ») sur l'Application TotalEnergies Wash France (ci-après « Application »).

Les CGVMP, complétées des conditions particulières du Partenaire concerné (ci-après les « Conditions Particulières »), régissent les relations contractuelles entre le Client et le Partenaire. Elles sont systématiquement soumises au Client pour approbation avant passation de toute commande sur l'Application. La Société n'est pas le vendeur des services achetés par son intermédiaire sur l'Application ; seul le Partenaire, dont le nom est indiqué sur la fiche descriptive de chaque service, est le cocontractant du Client pour l'achat desdits services. La Société n'est donc pas responsable de la mise en œuvre des services achetés par son intermédiaire auprès des Partenaires. En cas d'achat d'un service proposé par un Partenaire, le Client sera invité à accepter les présentes CGVMP complétées des conditions particulières des Partenaires. Les relations entre le Client et la Société sont régies par les [CGU disponibles sur l'Application](#). L'utilisation de l'Application et l'ouverture d'un Compte client par le Client emporte acceptation des [CGU de l'Application](#).

2. DÉFINITIONS

- Application : L'application mobile Wash par laquelle la Société fournit des informations et le cas échéant, propose des offres de produits ou de prestations relatifs au lavage ou l'entretien automobile fournies par la Société ou ses Partenaires.
- Application Partenaire : Les applications mobiles connectées au service de lavage TotalEnergies Wash France (via l'API de TotalEnergies Wash France). Les sociétés éditant les applications mobiles partenaires disposent d'un contrat avec la Société et fournissent des informations et le cas échéant, proposant des offres de produits ou de prestations relatifs au lavage ou l'entretien automobile fournies par la Société ou ses Partenaires, dans les mêmes conditions que celles disponibles sur l'Application ou le Site de TotalEnergies Wash France.

— Avis Clients : notes et commentaires laissés par les Utilisateurs ayant réalisé un achat sur l'application

— Centre de lavage : Le lieu où l'Utilisateur de l'Application peut bénéficier d'un Lavage sur site dans le cadre de services proposés par un Partenaire.

— Client : tout Utilisateur de l'Application qui procède à un acte d'achat via l'Application. Un Client dispose d'un Compte Client sur l'Application ou le Site TotalEnergies Wash France.

— Code lavage : code sécurisé unique généré pour le Client, à usage unique, afin de lui permettre d'obtenir un Lavage sur site dans le Centre de lavage choisi.

— Code Promotionnel : La Société peut, à son entière discrétion, créer des codes promotionnels (ci-après « Codes Promos ») pouvant être utilisés pour obtenir un avantage tarifaire sur les services proposés par la Société ou ses partenaires.

— Compte client : le compte personnel, sur l'Application ou le Site, de l'Utilisateur, lui permettant d'accéder au service d'achat de Lavage sur site sur l'Application ou le Site.

— Crédit Lavage : crédits de lavage disponibles sur le compte d'un Utilisateur et utilisable dans l'ensemble des centres de lavage partenaires. Il existe deux sortes de Crédits Lavage : les crédits lavage personnels ou Crédit Flotte Professionnelle.

— Crédit Lavage Personnel ou Compte Prépayé : l'Utilisateur de l'Application peut décider de créditer son compte en achetant des packs de crédits sur l'Application. Ce Crédit Lavage Personnel est valable douze (12) mois à compter de la date d'achat et/ou d'activation du crédit sur l'Application ou le Site et peut-être utilisé dans l'ensemble des centres de lavage partenaires.

— Crédit Flotte Professionnelle : un Utilisateur professionnel de l'Application peut bénéficier via son entreprise ou un partenaire commercial de son entreprise d'un crédit de lavage dédié aux flottes professionnelles. Ce crédit de lavage dédié aux flottes professionnelles est valable dans l'ensemble des stations partenaires. Les consommations de lavage sont alors directement facturées à l'entreprise ou au partenaire commercial de l'entreprise.

— Produit : tout produit de lavage ou d'entretien proposé à la vente sur l'Application ou le Site.

— Lavage sur site : Toutes prestations de lavage ou d'entretien proposées par les Partenaires sur leurs Centres de lavage.

— Parrainage : les utilisateurs ont la possibilité de parrainer de nouveaux utilisateurs. Le parrain et le filleul bénéficient alors de réduction à valoir sur leur prochain lavage. Les conditions de parrainage sont décrites dans l'Application.

— Partenaire : tout professionnel disposant d'un ou plusieurs Centres de lavage, et ayant signé un partenariat avec TotalEnergies Wash France France en vue de son référencement sur l'Application et le Site, et lui permettant de vendre via l'Application ou le Site, des prestations de lavage sur site aux Utilisateurs de l'Application.

— Non-partenaire : tout professionnel disposant d'un ou plusieurs centres de lavage simplement répertorié(s) sur l'Application et le Site, sans avoir signé de partenariat avec TotalEnergies Wash France France.

— Recommandation de Lavage : En répondant à quelques questions sur l'Application, la Société propose des conseils et prestations de lavage adaptés. Ces conseils et prestations sont proposés à l'Utilisateur à titre informatif, l'Utilisateur reste libre d'y souscrire ou non.

— Réservation : la Société propose un service de prise de rendez-vous aux Utilisateurs de l'Application ou du Site pour les prestations de lavage à la main. La prise de rendez-vous se fait par téléphone ou via un calendrier mis à disposition par la Société dans certains centres de lavage partenaire.

— Site : Le Site www.totalwash.fr par lequel la Société fournit des informations et le cas échéant, propose des offres de produits ou de prestations relatifs au lavage ou l'entretien automobile fournies par la Société ou ses Partenaires.

— Utilisateur de l'Application : toute personne naviguant sur l'Application ou le Site afin de visualiser ses contenus (informations, localisation des Centres de lavage des Partenaires, types de Lavage sur site et autres services annexes proposés, tarifs etc.).

3. DESCRIPTION DES SERVICES DE LAVAGE SUR SITE VENDUS SUR L'APPLICATION

Le Partenaire vend des services de Lavage sur site via l'Application. La Société ne rend pas elle-même de prestations de service de Lavage sur site. Les services de Lavage sur site sont présentés sur l'Application avec un descriptif informant le Client sur l'identité du Partenaire vendeur qui rend les prestations de service, ses coordonnées postales, téléphoniques et électroniques, les caractéristiques essentielles des services proposés, leur prix, l'adresse du Centre de lavage et les

dates d'utilisation des Codes lavages vendus sur l'Application.

La Société propose au Client deux modes de navigation sur l'Application pour trouver la prestation de lavage de son choix :

- Une navigation sur une carte : le Client est libre de choisir la station de lavage de son choix et le programme de son choix.
- Un service de recommandation : le Client répond à quelques questions permettant d'évaluer le niveau de saleté de son véhicule, et la Société lui recommande les prestations de lavage les plus adaptés. Le Client est libre de souscrire ou non aux offres recommandées. Ce service est proposé à titre informatif. La Société ne peut être tenue pour responsable de l'achat d'une prestation de lavage non adaptée aux besoins du Client.

Le Client obtient, dès validation de son achat, un Code lavage à usage unique lui permettant de se rendre dans le Centre de lavage choisi afin de bénéficier du service de Lavage sur site acheté auprès du Partenaire. Le Code lavage sera utilisable dans le délai indiqué, et uniquement dans le Centre de lavage désigné.

Sur certains centres partenaires, le Client a la possibilité de prendre rendez-vous pour planifier sa prestation de lavage soit via un Calendrier mis à sa disposition soit par téléphone. Une confirmation du rendez-vous sera communiquée au client par mail, SMS ou téléphone, dès que le Partenaire aura confirmé sa disponibilité pour réaliser la prestation. La Société ne peut, en aucun cas, être tenue pour responsable de la non-disponibilité de ses Partenaires (indisponibilité, annulation). Le Client a la possibilité de modifier ou annuler son rendez-vous auprès du service client de TotalEnergies Wash France. Si le Client ne se présente pas à l'heure convenue pour le rendez-vous, sans avoir au préalable annulé son rendez-vous, le lavage sera considéré comme réalisé et le client ne pourra pas re-planifier sa prestation.

4. COMMANDE

4.1. Création d'un Compte client

Tout achat sur l'Application nécessite l'ouverture préalable d'un Compte client : il est en effet nécessaire que le Client communique les informations qui sont indispensables à la prise en compte de sa commande, à la facturation et à la réalisation du service. Ses informations sont collectées, traitées et conservées dans le respect des dispositions légales (pour plus d'information, cf. [Charte sur la protection des données à caractère personnel](#))

4.2. Prix des services

Le prix du service payable au Partenaire est celui défini librement par le Partenaire, tel qu'indiqué sur l'Application au moment de la commande. Le prix est indiqué en Euros toutes taxes comprises (TVA au taux en vigueur).

4.3. Modalités de paiement

4.3.1. Paiement via Carte Bancaire

Le paiement est dû au Partenaire. Il s'effectue directement via l'Application. L'Application utilise un mode de paiement sécurisé. Le paiement s'effectue sur l'Application via MangoPay, société anonyme de droit luxembourgeois, au capital de 2.000 000 euros, dont le siège social est situé 59 Boulevard Royal, L-2449 Luxembourg et immatriculée au Registre du commerce et des sociétés luxembourgeois sous le numéro B173459, habilitée à exercer son activité en France en libre établissement, en qualité d'établissement de monnaie électronique agréé par la Commission de Surveillance du Secteur Financier, 110 route d'Arlon L- 1150 Luxembourg, et dont les conditions générales d'utilisation sont soumises à l'acceptation de l'Utilisateur de l'Application lors de la création de son Compte client préalablement à tout paiement. [Ces conditions générales d'utilisation](#) sont également consultables à tout moment sur [le site de MangoPay](#). Les données bancaires du Client sont collectées par MangoPay pour les besoins du paiement et ne sont pas communiquées au Partenaire ni conservées par la Société.

Les moyens de paiement acceptés sur l'Application TotalEnergies Wash France sont les suivants : Visa, Master Card.

4.3.2. Paiement via Carte privative TotalEnergies Fleet Mobility

Si le Client est titulaire légitime du droit d'usage de la carte TotalEnergies Fleet Mobility, le Client peut uniquement sur son propre compte, ajouter une telle carte afin de réaliser ses achats de lavages. Les achats de lavages en VAD sont soumis au même dispositif contractuel existant pour la carte physique TotalEnergies Fleet Mobility.

A savoir :

- Que seuls, les porteurs de carte TotalEnergies Fleet Mobility ayant un droit ouvert à la consommation de lavage peuvent utiliser leur carte TotalEnergies Fleet Mobility via l'application TotalEnergies Wash France.
- Qu'un plafond de consommation de lavage reste persistant et identique pour la consommation VAD ou par carte physique
- Que les règles de consommation de lavage (semaine, weekend..) restent identiques.

4.4 Validation de la commande

Le Contrat est conclu entre le Partenaire et le Client au moment où le Client procède au paiement, après avoir cliqué sur le bouton de commande, après vérification du contenu du panier et du prix total de la commande et après avoir lu et accepté les présentes CGVMP complétées des conditions particulières portées à sa connaissance au moyen d'un lien présent sur la page de validation du panier, ce dont il atteste en cochant la case "J'ai pris connaissance des CGV que j'accepte ". Une fois que la commande est validée et payée, celle-ci ne peut plus être modifiée ou annulée. Un courrier électronique de confirmation sera adressé au Client. Ce courrier de confirmation comprend :

— un reçu détaillé de la commande reprenant les caractéristiques principales du contrat, à savoir les coordonnées du Partenaire vendeur, la description du service acheté (type de lavage, adresse du Centre de lavage, durée de validité du Code lavage), le prix, l'adresse du Client, et l'adresse de facturation

- les informations permettant de récupérer son Code lavage sur l'Application
- les [CGVMP](#), Conditions particulières applicables et [CGU](#) en vigueur au moment de la conclusion du Contrat
- Le Client consommateur pourra obtenir une facture sur simple demande auprès du service client de TotalEnergies Wash France (par courriel à contact@wash.totalenergies.com) et accepte d'obtenir la facture de ses achats par voie électronique.
- Le Client professionnel recevra une facture par courrier électronique.

4.5 Bons de réduction et bons d'achat

Les bons de réduction ou les bons d'achat sont sous forme de coupons de réduction disposant d'un code unique. Le caractère cumulable ou non des bons de réduction ou des bons d'achat est précisé au Client lors de leur attribution. Les bons de réduction et bons d'achat ne sont pas remboursables et ne peuvent faire l'objet d'une contrepartie monétaire. Les services achetés avec des bons de réduction ou des bons d'achat pourront néanmoins être échangés et faire l'objet d'un avoir dans le cas où la commande serait annulée – pour quelle que raison que ce soit. Le bon de réduction ou le bon d'achat seront recrédités au compte du Client et devront être utilisés pendant leur période de validité.

L'Utilisateur de l'Application convient que les « codes promos » :

- doivent être utilisés légalement par le public auquel ils sont destinés, pour les finalités envisagées (partenariats, bons plans, parrainage, ...), et dans les délais de validité prévus
- ne peuvent être dupliqués, vendus ou transférés d'aucune façon, ni être mis à disposition d'utilisateurs sauf accord préalable de TotalEnergies Wash France France.
- peuvent être désactivés par TotalEnergies Wash France France à tout moment, pour quelque raison que ce soit, sans engager la responsabilité de TotalEnergies Wash France France.
- ont une durée de validité définie par TotalEnergies Wash France France
- peuvent expirer avant d'être utilisés. TotalEnergies Wash France France se réserve le droit de décliner ou réduire les crédits ou autres avantages obtenus à travers l'utilisation des « codes promos » par l'utilisateur ou tout autre utilisateur au cas où TotalEnergies Wash France France estimerait que l'utilisation du « code promo » s'est faite de façon frauduleuse, excessive, erronée, illégale ou contraires aux conditions d'utilisation du « code promo »
- sont utilisables pour l'achat de lavage et/ou de crédit lavage, à la discrétion de TotalEnergies Wash France France.
- ne peuvent être utilisés lors d'un achat de lavage payé en crédit lavage.
- obtenus via un partenaire commercial de TotalEnergies Wash France France, peuvent conduire à un partage de ses données personnelles, à des fins de mesure de la performance

de l'offre commerciale.

5. ÉVALUATION DES CENTRES DE LAVAGE

L'Application met à la disposition des Clients des moyens leur permettant d'évaluer les Centres de lavage et de formuler des commentaires. Après son achat le Client est invité à évaluer la performance du Centre de lavage, par un système de notation de 1 à 5 étoiles (notation publiée sur l'Application) et de commentaires à destination de la Société à des fins d'analyse (non publié). Seules les évaluations laissées par le Client, seront visibles par les Utilisateurs de l'Application – à l'exclusion des commentaires formulés le cas échéant. La Société n'assure à ce titre aucune vérification des évaluations laissées par le Client, qu'elle se contente de stocker sur l'Application. Cette transparence permet aux Clients et Utilisateurs de l'Application de sélectionner des services auprès des Centres de lavage les plus sérieux.

6. DROIT DE RÉTRACTATION – VALABLE UNIQUEMENT POUR LES CLIENTS CONSOMMATEURS

6.1. Champ d'application Tout Client consommateur (personne physique qui agit à des fins qui n'entrent pas dans le cadre de son activité commerciale, industrielle, artisanale, libérale ou agricole) dispose d'un délai de 14 jours pour changer d'avis sur son achat à distance. Le Client consommateur peut, dans les quatorze jours qui suivent la mise à disposition du Code lavage dans la rubrique « Mes lavages » dans l'Application ou sa réception par courrier électronique, exercer son droit de rétractation Le Client est néanmoins informé que le droit de rétractation ne peut être exercé pour les contrats de 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. Il est précisé que le droit de rétractation n'est pas applicable dans le cadre d'un achat effectué par un Client professionnel (toute personne physique ou morale, publique ou privée, qui agit à des fins entrant dans le cadre de son activité commerciale, industrielle, artisanale, libérale ou agricole, y compris lorsqu'elle agit au nom ou pour le compte d'un autre professionnel).

6.2. Modalités Préalablement à toute rétractation, le Client devra notifier son intention de se rétracter au service client de TotalEnergies Wash France qui transmettra au Partenaire concerné le cas échéant:

- soit par tout moyen, exprimant sa volonté non équivoque de se rétracter, et mentionnant la commande concernée par cette rétractation à l'adresse suivante

contact@wash.totalenergies.com ou par courrier postal à l'adresse suivante :

Société **TOTALENERGIES WASH FRANCE FRANCE** — Service Client – 1-3 rue Eugène et Armand Peugeot – 92 500 RUEIL-MALMAISON

Le Client peut également utiliser le formulaire de rétractation ci-dessous :

FORMULAIRE DE RÉTRACTATION

Je vous notifie par la présente ma rétractation du contrat portant sur la vente des produits identifiés ci-dessous :

Intitulé :

Référence (*adresse du centre de lavage, nom du programme de lavage...*) :
.....

Quantité :

Commandé le (*)/reçu le (*) :

(*) *Rayez la mention inutile.*

Numéro de commande :

Nom du client :

Adresse du client :

Signature du client :

(*uniquement en cas de notification du présent formulaire sur papier*)

Date :

6.3. Remboursement

Le Code lavage faisant l'objet d'une rétractation, s'il n'a pas été utilisé par le Client, donnera lieu à un remboursement complet, c'est à dire du prix d'achat du ou des service(s) acheté(s), et le cas échéant des frais de livraison, hors bonus promotionnel collecté lors de l'achat.

Le remboursement du Client sera effectué soit sous forme d'avoir dans l'application soit par virement bancaire dans un délai de quatorze (14) jours suivant la date à laquelle la Société est informée de la décision de rétractation du Client consommateur et a reçu le RIB du Client.

7. RÉCLAMATION – GARANTIE

Le Client bénéficie d'une garantie de conformité du service à la description figurant sur l'Application. En cas de non-conformité du Service, le Client pourra obtenir l'échange ou le remboursement de celui-ci. Conformément aux dispositions de l'article L216-2 du Code de la consommation, le Client consommateur peut demander l'annulation de sa commande lorsque le Centre de lavage refuse de fournir le service ou lorsqu'il n'exécute pas son obligation de fourniture du service à la date ou à l'expiration du délai prévu. Toute réclamation doit être adressée au service clientèle du Partenaire concerné à l'adresse indiquée dans les conditions particulières, ou bien à l'adresse du service client de TotalEnergies Wash France qui transmettra la réclamation au Partenaire concerné le cas échéant :

Société **TOTALENERGIES WASH FRANCE FRANCE**

Service Client

1-3 rue Eugène et Armand Peugeot

92500 RUEIL-MALMAISON

8. SERVICE CLIENT

Le Client peut à tout moment poser une question ou porter une réclamation auprès du responsable de l'Application :

- Soit en contactant le service consommateurs Wash au 09 69 32 32 48
Nos conseillers sont disponibles de 08h à 19h du lundi au samedi.

- soit en adressant une demande écrite qui transmettra la réclamation au Partenaire concerné le cas échéant, par e-mail à l'adresse contact@wash.totalenergies.com

- soit par courrier postal à l'adresse suivante :

Société **TOTALENERGIES WASH FRANCE FRANCE**

Service Client - 1-3 rue Eugène et Armand Peugeot

92500 RUEIL-MALMAISON

Pour connaître les coordonnées du service client du Partenaire vendeur, le Client se référera aux Conditions particulières.

Pour toute question relative aux [Conditions Générales d'Utilisation MangoPay](#), veuillez contacter MangoPay conformément aux [CGU de MangoPay](#).

9. CONFORMITE SANCTIONS ECONOMIQUES ET CONTROLE DES EXPORTATIONS

Les présentes Conditions Générales de Vente doivent être exécutées par les Parties en conformité avec les lois et réglementations relatives aux sanctions économiques et/ou au contrôle des exportations applicables aux Parties et au(x) Produit(s) (ou Services).

Aucune Partie ne sera dans l'obligation d'exécuter ses obligations dues au titre des Conditions Générales de Vente si cette exécution constitue ou pourrait constituer une violation ou être incompatible avec, ou exposer cette Partie (ci-après la « Partie Affectée ») à des condamnations en vertu de toutes lois ou règlements applicables aux Parties en matière de sanctions économiques et de contrôle des exportations. Si c'est le cas, la Partie Affectée doit alors dans les meilleurs délais notifier par écrit à l'autre Partie son impossibilité d'exécuter les Conditions Générales de Vente.

Dès que cette notification a été donnée, la Partie Affectée peut dès lors (i) suspendre l'exécution de ses obligations contractuelles affectées jusqu'à ce qu'elle soit en mesure d'exécuter légalement ses obligations ou (ii) mettre fin aux Conditions Générales de Vente lorsque la Partie Affectée ne peut exécuter légalement ses obligations, sans possibilité pour l'autre Partie de se prévaloir des éventuels droits à compensation prévus au titre des présentes Conditions Générales de Vente.

10. FORCE MAJEURE

Aucune partie ne pourra être tenue pour responsable vis-à-vis de l'autre par suite de manquement, retard ou omission dans l'exécution totale ou partielle d'une commande, pour autant que cette défaillance ait pour origine ou résulte d'un événement échappant raisonnablement au contrôle de la partie concernée. La force majeure ne libère de ses obligations contractuelles la partie qui l'invoque que dans la mesure et pendant le temps où elle est empêchée de les exécuter, à moins que le retard qui en résulterait ne justifie la résolution de la commande. Si l'empêchement est définitif, la commande est résolue de plein droit et les parties sont libérées de leurs obligations. En tout état de cause, un retard ou défaut de paiement ne peut s'analyser comme un cas de force majeure.

11. LOI APPLICABLE ET TRIBUNAUX COMPÉTENTS

L'Application est éditée par une société française et s'adresse à des Clients situés principalement sur le territoire français. Les Conditions Générales d'Utilisation de l'Application sont soumises au droit français, sauf dispositions d'ordre public contraires dont pourrait bénéficier un Client ayant la qualité de

consommateur. En tout état de cause, tout Client a la possibilité de recourir, en cas de réclamation écrite non résolue, à une procédure de médiation ou à tout autre mode alternatif de règlement des différends. Plus particulièrement, le Client ayant la qualité de consommateur pourra recourir gratuitement à une procédure de médiation auprès du médiateur de la consommation. La Commission Européenne met à disposition des consommateurs une plateforme en ligne de résolution des différends à laquelle vous pouvez accéder directement en cliquant sur le lien : <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>. En cas de litige non résolu, les tribunaux français seront compétents, sauf dispositions d'ordre public contraires prévoyant la compétence d'une autre juridiction.

ANNEXE – CONDITIONS PARTICULIÈRES DU PARTENAIRE

Raison sociale forme sociale :

Enseigne :

Siège social :

Capital social :

Numéro de RCS et ville d'immatriculation :

.....

Numéro de TVA intracommunautaire :

.....

Adresse des Centres de lavage :

..... OFFRE DE SERVICES

Description des services :

Prix TTC de chaque service :

Indication si d'autres frais sont susceptibles de s'appliquer :

.....

Modalités d'utilisation des Codes lavage :

.....

Délai d'utilisation des Codes lavage :

.....

SERVICE CLIENT

Email :

Téléphone :

Procédure de réclamation :

Délai rétractation(délai légal /
délai supérieur – par défaut 14 jours)

Produits ne bénéficiant pas du délai de rétractation :

.....

AUTRES(CGV du Partenaire) :

.....

Conditions générales de vente du service de lavage à la main Wash@work

Version du 19 mai 2025

1. CHAMP D'APPLICATION

Les présentes conditions générales de vente (ci-après « Conditions Générales de Vente » ou « CGV ») régissent les conditions dans lesquelles tout client, tel que défini à l'article 2 ci-après (ci-après le « Client ») réserve un service de lavage à la main (ci-après la « Prestation de Lavage à la main ») auprès de la Société TotalEnergies Wash France, Société par actions simplifiée à associé unique au capital de 3 750 000 euros, immatriculée au RCS de Nanterre sous le n° 539 075 598, dont le siège social est situé Immeuble Le Corosa, 1-3 rue Eugène et Armand Peugeot – 92500 Rueil-Malmaison (ci-après la « Société»), et achète ladite Prestation de Lavage à la main sur la plateforme de réservation Wash@Work (ci-après la « Plateforme »). Les présentes CGV sont en permanence accessibles sur la Plateforme. Le Client accepte que le courrier électronique soit le mode de communication privilégié de la relation commerciale.

L'acceptation sans réserve des présentes CGV par un Client est matérialisée en cliquant sur le bouton « Payer » au moment de la confirmation d'une commande de Prestation de Lavage à la main.

Ces CGV prévalent sur toutes autres conditions générales ou particulières non expressément agréées par la Société.

La Société se réserve le droit de modifier les CGV à tout moment. Dans ce cas, les CGV applicables seront celles en vigueur à la date de la commande passée par le Client.

2. DÉFINITIONS

– Client : tout Utilisateur de la Plateforme qui procède à un acte d'achat via la Plateforme. Un Client dispose d'un Compte Client sur la Plateforme ou l'Application.

– Compte Client : le compte personnel, sur la Plateforme ou sur l'Application, du Client, lui permettant d'accéder au service de réservation de la Prestation de Lavage à la Main.

– Laveur : personnel Wash qui réalise la Prestation de Lavage à la main dans la Zone de Lavage.

– Moyens de paiement : le Client peut disposer de plusieurs moyens de paiement (CB, Carte Fleet, Compte de l'application Wash) afin de régler la Prestation de Lavage à la main.

– Plateforme Wash@Work : La Plateforme par laquelle la Société fournit des informations et le cas échéant, propose des produits ou des prestations relatifs à son offre Wash@Work.

– Réservation : la Société propose un service de prise de rendez-vous aux Clients pour les Prestations de Lavage à la main. La réservation se fait via un calendrier disponible en indiquant un jour, un horaire de dépôt et un horaire de retrait.

– Zone de Lavage : Le lieu où un Client peut bénéficier d'une Prestation de Lavage à la main réalisée par un Laveur.

3. RESERVATION D'UNE PRESTATION DE LAVAGE A LA MAIN

3.1 Création d'un Compte Client

La réservation d'une Prestation de Lavage à la main sur la Plateforme nécessite la création préalable d'un Compte Client. Il est en effet nécessaire que le Client communique les informations qui sont indispensables à la prise en compte de sa réservation, sa commande ainsi qu'à la facturation et à la réalisation de la Prestation de Lavage à la main.

Les données personnelles sont les suivantes : Nom, Prénom, mail, numéro de téléphone portable et immatriculation du véhicule.

Les données personnelles sont collectées, traitées et conservées dans le respect des dispositions légales (pour plus d'information, cf. Charte sur la protection des données à caractère personnel consultable à tout moment sur la Plateforme).

Si le Client possède déjà un compte Wash via l'Application, il peut alors se connecter sur la Plateforme avec les mêmes identifiants que ce compte lié à l'Application.

Le Client peut également créer un Compte Client en utilisant les boutons de social connect et ainsi utiliser ses propres identifiants sur les plateformes : Apple, Facebook et Google.

Enfin le Client a la possibilité de créer un Compte Client propre à la Plateforme, depuis la Plateforme.

Le Client garantit qu'il protégera les renseignements relatifs à son Compte Client et reconnaît qu'il sera entièrement responsable de toute utilisation de son Compte par lui-même ou par un tiers.

3.2 La prise de rendez-vous

Toute réservation d'un créneau de Prestation de Lavage à la main nécessite de connaître le type de véhicule, le contenu de la Prestation de Lavage à la main, la date de rendez-vous, l'heure de dépôt du véhicule et l'heure maximum de retrait en fonction des créneaux encore disponibles sur la Zone de Lavage mise à disposition du Client.

Une fois la prise du rendez-vous confirmée, le Client s'engage à venir à l'heure de dépôt et à récupérer son véhicule à l'heure maximum de retrait convenues. Le non-respect de l'horaire de dépôt peut engendrer une annulation du rendez-vous à la discrétion du Laveur, sans que le Client ne puisse élever aucune réclamation à ce titre.

Lorsque la Prestation de Lavage à la main est terminée, le Client peut venir récupérer son véhicule jusqu'à l'heure maximum de retrait convenue. Si le Laveur n'est plus présent, la clé du véhicule sera présente dans une boîte à clés prévue à cet effet. Les modalités d'ouverture de la boîte à clés seront communiquées par le Laveur au Client lors du dépôt du véhicule.

4. PRIX ET DESCRIPTION DES PRESTATIONS DE LAVAGE A LA MAIN

4.1 Prix des Prestations de Lavage à la main

Le prix payable auprès de la Société est celui indiqué sur la Plateforme au moment de la commande d'une Prestation de Lavage à la main. Le prix est indiqué en euros et toutes taxes comprises (TVA au taux en vigueur + autres taxes, tout changement de taux pouvant être répercuté sur le prix de la commande).

Les prix affichés sur la Plateforme sont indiqués par segment, type de lavage et niveau de la Prestation de Lavage à la main.

La Société se réserve le droit de modifier les prix à tout moment, étant toutefois entendu que les Prestations de Lavage à la main seront facturées sur la base des tarifs en vigueur au moment d'une commande effectuée sur la Plateforme.

4.2 Description des Prestations de Lavage à la main

Les Prestations de Lavage à la main comportent les missions suivantes :

– Lavage complet :

• Lavage Extérieur :

♣ Dégraissage, démoustiquage et dégoudronnage

♣ Lavage & lustrage à la main

♣ Traitement micro-rayures sur coquilles de portes

♣ Polish de finition

♣ Nettoyage vitres extérieures & pare-brise

♣ Nettoyage jantes et Brillant pneus

• Lavage intérieur :

♣ Aspiration : tapis, moquettes, sièges et banquette, coffre

♣ Nettoyage panneaux de portes & bacs portières, encadrement coffre portes

♣ Nettoyage tableau de bord, vitres & pare-brise

♣ Baume plastiques intérieurs

♣ Shampoing tapis

– Dépoussiérage Intérieur :

♣ Aspiration Tapis, Moquette et Sièges

♣ Dépoussiérage tableau de bord

– Options :

♣ Pressing sièges (ou baume cuir) et moquettes

♣ Baume cuir

♣ Véhicule très sale ou poils animaux

5. MODALITES DE PAIEMENT

Le paiement s'opère uniquement sur la Plateforme. Le paiement ne peut donc pas se faire auprès du Laveur dans la Zone de Lavage.

Le Client peut régler la prestation par l'un des Moyens de paiement.

Il est rappelé que le Compte Client peut être rechargé directement depuis la plateforme au moyen d'une carte bancaire ou d'une carte Fleet.

Les paiements effectués par carte bancaire seront réalisés par le biais du système sécurisé 3D-Secure de l'établissement bancaire Mangopay qui utilise le protocole SSL (Secure Socket Layer), de telle sorte que les informations transmises sont cryptées par un logiciel et qu'aucun tiers ne peut en prendre connaissance au cours du transport sur le réseau. Le service 3D-Secure sert à

sécuriser les paiements en ligne effectués par carte bancaire en demandant au Client de valider les paiements par un système d'authentification assuré par l'établissement bancaire du Client (code unique envoyé par sms, authentification via l'application de l'établissement bancaire du Client, etc.).

En tout état de cause, la Société n'est d'aucune manière un établissement bancaire et l'ensemble des prestations d'intermédiaire de paiement sont assurées par son partenaire, agréé et spécialisé dans ces prestations. Le Client est invité en conséquence à prendre connaissance de ses conditions générales accessibles depuis l'écran paiement de la Plateforme en cliquant sur le lien « les CGU Mangopay ».

6. VALIDATION DE LA RESERVATION ET DE LA COMMANDE

6.1 Validation de la réservation et paiement de la commande

La réservation est validée par le Client en cliquant sur le bouton « Payer » (à l'étape du paiement) prévu à cet effet après avoir sélectionné le type de la Prestation de Lavage à la main souhaité et renseigné les différentes informations nécessaires à savoir :

- type et immatriculation du véhicule,
- les prestations souhaitées,
- date et heure de dépôt du véhicule,
- heure de récupération du véhicule.

Le contrat portant sur la réalisation d'une Prestation de Lavage à la main est dès lors conclu entre la Société et le Client au moment où le Client procède au paiement, après vérification du contenu du panier et du prix total de la commande et après avoir lu et accepté les présentes CGV portées à sa connaissance au moyen d'un lien présent sur la page de validation du panier, la validation de l'achat valant acceptation sans réserve des Conditions Générales de Vente.

L'ensemble des données fournies et la confirmation enregistrée de la commande vaudront preuve de la transaction.

La Société se réserve le droit d'annuler ou de refuser toute commande d'un Client avec lequel il existerait un litige relatif au paiement d'une commande antérieure.

Une fois le paiement réalisé, une confirmation est envoyée au Client par email. Le client reçoit également par email un rappel de sa réservation 24h avant son rendez-vous.

Le Client peut aussi consulter sur son Compte Client l'historique des commandes enregistrées et télécharger les factures électroniques afférentes.

Le Client peut annuler sa réservation à partir de la Plateforme en cliquant sur le bouton « Annuler ma réservation ». En cas d'annulation, un email de confirmation sera envoyé au Client.

Dans l'éventualité où le Client n'annulerait pas une commande et ne se présenterait pas conformément aux conditions convenues, le prix correspondant restera acquis à la Société et aucun remboursement ne pourra être réclamé par le Client.

6.2 Annulation et Remboursement d'une commande

Le remboursement intégral d'une commande a lieu en cas d'annulation de la réservation correspondante par le Client. Si l'annulation de la prestation se fait moins de 24h avant l'heure prévue de dépôt du véhicule, une pénalité forfaitaire de 10€ sera déduite automatiquement du montant du remboursement correspondant à la commande.

En cas de réclamation suite à une prestation non conforme en termes de qualité de service (cf. RECLAMATION – GARANTIE), le Client doit apporter les éléments prouvant que la Prestation de Lavage à la main concernée n'était pas conforme en termes de qualité de service, afin d'obtenir un éventuel remboursement

Dans ces 2 cas :

- si le Client a réglé par carte bancaire, le remboursement sera effectué sur cette même carte bancaire utilisée au moment du paiement de la commande ;
- si le Client a utilisé son compte Wash, le remboursement sera effectué par un crédit sur ledit compte.

Dans tous les cas, le remboursement s'effectuera à hauteur du prix de la commande, éventuellement minoré des 10€ de pénalité forfaitaire.

7. DROIT DE RÉTRACTATION – VALABLE UNIQUEMENT POUR LES CLIENTS CONSOMMATEURS

Tout Client consommateur (personne physique qui agit à des fins qui n'entrent pas dans le cadre de son activité commerciale, industrielle, artisanale, libérale ou agricole) dispose d'un délai de 14 jours à compter du jour ouvrable suivant la passation d'une commande aux fins d'exercer son droit de rétractation. Le Client est néanmoins informé que le droit de rétractation ne peut être exercé pour les Prestations de Lavage à la main exécutées avant la fin du délai de rétractation avec l'accord du Client. Il est précisé que le droit de rétractation n'est pas applicable dans le cadre d'un achat effectué par un Client professionnel (toute personne physique ou morale, publique ou privée, qui agit à des fins entrant dans le cadre de son activité commerciale, industrielle, artisanale, libérale ou agricole).

Préalablement à toute rétractation, le Client Consommateur devra notifier son intention de se rétracter au service client de la Société :

- soit par tout moyen, exprimant sa volonté non équivoque de se rétracter, et mentionnant la commande concernée par cette rétractation à l'adresse : contact@wash.totalenergies.com
- ou par courrier postal à l'adresse suivante : Société TOTALENERGIES WASH FRANCE – Service Client – Immeuble Le Corosa, 1-3 rue Eugène et Armand Peugeot 92500 Rueil- Malmaison

8. RÉCLAMATION – GARANTIE

Le Client bénéficie d'une garantie de conformité de la Prestation de Lavage à la main à la description figurant sur la Plateforme. En cas de non-conformité dûment prouvée par le Client, ce dernier pourra obtenir le remboursement du prix correspondant.

Par ailleurs, le Client peut demander le remboursement de sa commande dans

l'hypothèse où la Prestation de Lavage à la main concernée n'aurait pas été réalisée. Toute réclamation doit être adressée au service clientèle à l'adresse suivante :

Société TOTALENERGIES WASH FRANCE – Service Client Immeuble Le Corosa, 1-3 rue Eugène et Armand Peugeot 92500 Rueil-Malmaison

9. RESPONSABILITE ET ASSURANCE

9.1 Responsabilité liée au véhicule

La Société est responsable d'un véhicule qui lui est confié par un Client uniquement pendant la durée durant laquelle elle est en possession des clés dudit véhicule.

9.2 Assurances

TotalEnergies Wash France s'est assuré sur les risques suivants :

- responsabilité civile d'exploitation et professionnelle (y compris après livraison) ;
- dommages aux matériels de la Zone de lavage en entreprise y compris ceux appartenant à la Société ;
- incendie – explosion concernant les matériels, mobiliers, marchandises, produits appartenant à la Société ;
- bris de glaces et enseignes lumineuses y compris ceux appartenant à la Société et des véhicules confiés ;
- vols, pertes, notamment de marchandises, d'espèces, de chèques et de tout autre titre de paiement ;
- dommages résultant d'une atteinte à l'environnement.

9.3 Exclusions – Limitation de responsabilité

Nonobstant ce qui précède, il est expressément convenu que :

- la Société ne peut en aucun cas être tenue pour responsable des dommages qui auraient pour cause, même partielle, la défectuosité du véhicule d'un Client ;
- la Société ne peut en aucun cas être tenue pour responsable des dommages au véhicule d'un Client qui seraient causés par tous tiers ou par tout événement présentant les caractéristiques de la force majeure ;
- Dans l'hypothèse où le véhicule d'un Client à nettoyer serait équipé de produits ou matériels d'une fragilité nécessitant une attention particulière, le Client doit en informer préalablement et par écrit la Société ; à défaut, il renoncerait à tout recours contre cette dernière.

D'une façon générale, il appartient aux Clients de ne pas laisser dans leur véhicule à nettoyer toute valeur en espèce, chèque ou effet de commerce, tout document confidentiel ou autre document de valeur. Dans le cas contraire, et à défaut d'information préalable et écrite d'un Client sur la présence de tels éléments dans son véhicule qui aura été dûment constatée par le Laveur, la responsabilité de la Société ne pourrait être engagée.

Par ailleurs, l'intervention des Laveurs se limite uniquement au lavage des véhicules. A ce titre, la Société n'est tenue qu'à une obligation de moyens et ne peut garantir le parfait état de propreté des véhicules.

Enfin, en aucun cas la responsabilité de la Société à l'égard d'un Client dans le

cadre des présentes n'excèdera la valeur des sommes qu'elle aura perçues relatives à la commande litigieuse.

10.CONFORMITE SANCTIONS ECONOMIQUES ET CONTROLE DES EXPORTATIONS

Les présentes Conditions Générales de Vente doivent être exécutées par les Parties en conformité avec les lois et réglementations relatives aux sanctions économiques et/ou au contrôle des exportations applicables aux Parties et au(x) Produit(s) (ou Services).

Aucune Partie ne sera dans l'obligation d'exécuter ses obligations dues au titre des Conditions Générales de Vente si cette exécution constitue ou pourrait constituer une violation ou être incompatible avec, ou exposer cette Partie (ci-après la « Partie Affectée ») à des condamnations en vertu de toutes lois ou règlements applicables aux Parties en matière de sanctions économiques et de contrôle des exportations. Si c'est le cas, la Partie Affectée doit alors dans les meilleurs délais notifier par écrit à l'autre Partie son impossibilité d'exécuter les Conditions Générales de Vente.

Dès que cette notification a été donnée, la Partie Affectée peut dès lors (i) suspendre l'exécution de ses obligations contractuelles affectées jusqu'à ce qu'elle soit en mesure d'exécuter légalement ses obligations ou (ii) mettre fin aux Conditions Générales de Vente lorsque la Partie Affectée ne peut exécuter légalement ses obligations, sans possibilité pour l'autre Partie de se prévaloir des éventuels droits à compensation prévus au titre des présentes Conditions Générales de Vente.

11. CAS DE FORCE MAJEURE

Aucune partie ne pourra être tenue pour responsable vis-à-vis de l'autre par suite de manquement, retard ou omission dans l'exécution totale ou partielle d'une commande, pour autant que cette défaillance ait pour origine ou résulte d'un évènement échappant raisonnablement au contrôle de la partie concernée. La force majeure ne libère de ses obligations contractuelles la partie qui l'invoque que dans la mesure et pendant le temps où elle est empêchée de les exécuter, à moins que le retard qui en résulterait ne justifie la résolution de la commande. Si l'empêchement est définitif, la commande est résolue de plein droit et les parties sont libérées de leurs obligations

En tout état de cause, un retard ou défaut de paiement ne peut s'analyser comme un cas de force majeure.

12. LOI APPLICABLE ET TRIBUNAUX COMPÉTENTS

La Plateforme est éditée par une Société française et s'adressent à des Clients situés sur le territoire français.

Les présentes CGV sont soumises au droit français.

En tout état de cause, tout Client a la possibilité de recourir, en cas de réclamation écrite non résolue, à une procédure de médiation ou à tout autre mode alternatif de règlement des différends. Plus particulièrement, le Client ayant la qualité de consommateur pourra recourir gratuitement à une procédure

de médiation auprès du médiateur de la consommation.

La Commission Européenne met à disposition des consommateurs une plateforme en ligne de résolution des différends à laquelle vous pouvez accéder directement en cliquant sur le lien : <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>.

En cas de litige non résolu, les tribunaux français seront compétents, sauf dispositions d'ordre public contraires prévoyant la compétence d'une autre juridiction.