

CONDITIONS GENERALES D'ABONNEMENT – TOTALENERGIES WASH FRANCE

ARTICLE 1 : CHAMP D'APPLICATION

Les présentes Conditions Générales d'Abonnement (ci-après « CGA ») 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 »).

Les présentes CGA sont en permanence accessibles sur l'Application mobile Wash.

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

ARTICLE 2 : OBJET

Les présentes CGA ont pour objet de définir les modalités et conditions de souscription, d'utilisation et de résiliation de l'Abonnement mensuel proposé par TotalEnergies Wash France (ci-après la « Société ») via l'application mobile Wash (ci-après l'« Application »).

ARTICLE 3 : DESCRIPTION DE L'OFFRE

L'Abonnement permet au Client de bénéficier chaque mois des prestations suivantes (selon disponibilité) :

- 1 lavage P3 ;
- 3 sessions de 3 minutes d'aspirateur ou d'aspirateur souffleur ;
- 15 % de réduction sur un (1) lavage rouleau au choix du Client.

Le tarif mensuel de l'Abonnement est fixé à 9,90 € TTC.

Le contenu de l'Abonnement est susceptible d'évoluer et tout état de cause est soumis à la présence ainsi qu'à la disponibilité du matériel sur la station de lavage.

Toute modification sera communiquée au Client dans un délai raisonnable avant son entrée en vigueur, par tout moyen approprié (notamment via l'Application ou par email).

ARTICLE 4 : PREREQUIS A L'ABONNEMENT ET MODALITÉS DE SOUSCRIPTION

La souscription s'effectue exclusivement via l'Application.

Pour souscrire à l'Abonnement, le Client doit disposer d'un compte utilisateur actif, respecter et adhérer aux Conditions Générales d'Utilisation (CGU) de l'Application et respecter les conditions suivantes :

- avoir une carte bancaire en cours de validité qui autorise les achats sur Internet afin d'être utilisée comme moyen de paiement,
- enregistrer les données de sa carte bancaire via l'interface de l'Application,

- si la banque l'exige, s'authentifier auprès de sa banque via le protocole 3D Secure.

ARTICLE 5 : DURÉE ET RECONDUCTION

Le présent Abonnement est conclu pour une durée initiale d'un (1) mois, sans engagement de la part de l'abonné.

Il est reconduit tacitement chaque mois à la date anniversaire de la souscription, sauf résiliation par l'une des Parties conformément aux modalités prévues dans les présentes CGA.

ARTICLE 6 : PAIEMENT ET INCIDENTS DE PAIEMENT DE L'ABONNEMENT PAR LE CLIENT

6.1 Paiement

Le règlement de l'abonnement s'effectue exclusivement par carte bancaire. Aucun autre mode de paiement ne sera accepté.

Le montant de l'Abonnement est prélevé automatiquement chaque mois, à la date anniversaire de la souscription, via le moyen de paiement enregistré dans l'Application. Le tarif en vigueur est indiqué au moment de la souscription et peut être modifié avec un préavis d'un (1) mois.

Le montant de l'Abonnement choisi par le Client est prélevé mensuellement à la date correspondant au jour de souscription.

Toutefois, pour simplifier la gestion des prélèvements et tenir compte des variations du nombre de jours selon les mois, les Abonnements souscrits les 29, 30 ou 31 d'un mois verront leur échéance ajustée au dernier jour du mois en cours. Cette nouvelle date deviendra alors la référence pour les prélèvements futurs. En cas de souscription un 29 février, l'échéance sera fixée au 28 de chaque mois.

Dès que le prélèvement est effectué, le Client bénéficie immédiatement du service de lavage inclus dans son Abonnement.

Le Client est tenu de régler son Abonnement à chaque échéance, sauf s'il a procédé à sa résiliation depuis son espace Client, conformément aux conditions précisées ci-après.

En cas de changement de coordonnées bancaires, il lui appartient de mettre à jour ses informations dans son espace personnel sur l'Application.

Une facture est envoyée par email à chaque paiement mensuel. Le Client peut également consulter ses factures à tout moment via l'Application.

6.2 Incident de paiement

Tout incident de paiement entraîne la suspension immédiate de l'Abonnement, jusqu'à régularisation complète de la situation par le Client.

Le Client est automatiquement informé par email de l'échec du prélèvement. Il est alors invité à :

- mettre à jour ses coordonnées bancaires via l'Application,
- et procéder au règlement du montant dû.

Une fois le paiement régularisé, le Client reçoit une confirmation par email. Cette régularisation n'a aucun effet sur la date de souscription initiale, qui demeure inchangée.

Si, dans un délai de quatorze (14) jours calendaires suivant l'incident de paiement, le Client n'a pas procédé à la régularisation, il sera considéré comme étant en défaut. Dans ce cas, TotalEnergies Wash pourra :

- résilier l'Abonnement de plein droit, avec effet immédiat,
- et supprimer le compte utilisateur associé, sans préjudice de toute action en recouvrement ou demande de dommages et intérêts.

ARTICLE 7 : UTILISATION DES PRESTATIONS

Les prestations incluses dans l'Abonnement sont valables uniquement durant le mois en cours.

Les prestations non utilisées à la fin du mois sont perdues et non reportables.

L'Abonnement est non cumulable avec d'autres promotions.

ARTICLE 8 : RÉSILIATION

8.1 Résiliation de l'Abonnement et suppression du compte utilisateur à l'initiative du Client

Le Client peut résilier son Abonnement à tout moment directement depuis l'Application. La résiliation prendra effet à l'issue de la période mensuelle en cours. Aucun remboursement au prorata temporis ne sera effectué.

De même, la suppression du compte utilisateur, quel qu'en soit le motif à l'initiative du Client entraîne automatiquement la résiliation de l'Abonnement. Cette résiliation prendra également effet à la fin de la période mensuelle en cours, sans remboursement partiel.

8.2 Résiliation pour manquement du Client

TotalEnergies Wash s'engage à maintenir un environnement respectueux, sécurisé et conforme aux règles d'hygiène dans l'ensemble de ses centres de lavage. À ce titre, chaque Client est tenu de respecter les personnes présentes, les installations mises à disposition, ainsi que les conditions générales d'utilisation.

En cas de manquement grave du Client à ses obligations, TotalEnergies Wash se réserve le droit de :

- suspendre temporairement ou définitivement l'accès à l'Abonnement et/ou à l'Application,
- et/ou résilier l'Abonnement et/ou supprimer le compte utilisateur,

avec effet immédiat, sans préavis ni indemnité, et sans préjudice de toute demande de dommages et intérêts que TotalEnergies Wash pourrait formuler en cas de préjudice subi.

Ces mesures peuvent être prises pour tout motif légitime, notamment mais sans s'y limiter, dans les cas suivants :

- violation des présentes conditions générales,
- infraction manifeste à la loi,
- non-respect du code de la route dans l'enceinte du centre de lavage,
- usage non conforme des installations (non-respect des consignes d'hygiène, de sécurité ou des instructions du personnel),
- comportement compromettant la sécurité ou l'intégrité des lieux ou des personnes (insultes, menaces, violences),
- exercice d'une activité commerciale non autorisée dans les centres,

- utilisation abusive de l'Application (spam, flood, scraping, etc.),
- usurpation d'identité ou transmission d'informations portant préjudice à un tiers,
- tentative d'intrusion ou d'atteinte à la sécurité de l'Application (ex. : DDoS),
- défaut de paiement répété.

TotalEnergies Wash appréciera la gravité des faits au regard de leur impact sur la sécurité, le bon fonctionnement du service et le respect des règles contractuelles.

8.3 Résiliation pour manquement imputable à TotalEnergies Wash

Le Client peut résilier son Abonnement de plein droit immédiatement en cas de manquement grave ou de manquement à une obligation contractuelle essentielle de la part de TotalEnergies Wash (par exemple si le centre de lavage refuse de fournir le service sans motif légitime) en précisant le motif de résiliation via le parcours prévu à cet effet dans l'Application (dans la section « aide » puis « nous contacter ») ou en contactant le Service Client aux coordonnées précisées à l'article 10.2 des présentes.

Dans ce cas, le Client pourra demander le remboursement prorata temporis de la période d'Abonnement non consommée à compter de la date d'effet de la résiliation.

ARTICLE 9 : DROIT DE RETRACTATION - VALABLE UNIQUEMENT POUR LES CLIENTS CONSOMMATEURS

9.1 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 Abonnement sur l'Application, 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).

Ainsi, conformément à la réglementation en vigueur, si le Client exerce son droit de rétractation dans ce délai de 14 jours :

- Si l'Abonnement n'a pas été utilisé, l'annulation est gratuite, et le Client sera remboursé intégralement.
- Si l'Abonnement a été utilisé, TotalEnergies Wash se réserve le droit de conserver une partie du montant de l'Abonnement versé, calculée au prorata temporis (entre l'activation et la date de rétractation). Ce montant peut inclure les éventuels frais d'activation ou de traitement.

9.2 Modalités de rétractation :

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 :

9.3 Formulaire de rétractation :

Conformément aux dispositions légales en vigueur, ce formulaire permet à l'utilisateur d'exercer son droit de rétractation dans le cadre d'un engagement contractuel. Il doit être complété et transmis dans les délais impartis pour que la demande soit prise en compte. Ce document vise à formaliser la volonté de rétractation et à garantir une procédure claire et traçable entre les parties.

A l'attention de TotalEnergies Wash France, son adresse géographique et son adresse électronique :

Je/nous (*) vous notifie/notifions (*) par la présente ma/notre (*) rétractation du contrat d'Abonnement ci-dessous :

Souscris-le :

Nom du (des) consommateur(s) :

Adresse du (des) consommateur(s) :

Adresse mail du compte Application mobile Wash ayant souscrit à l'Abonnement :

Numéro de téléphone du compte Application mobile Wash ayant souscrit à l'Abonnement :

Signature du (des) consommateur(s) (uniquement en cas de notification du présent formulaire sur papier) :

Date :

ARTICLE 10 : RÉCLAMATION – GARANTIE

10.1 Conformité et garantie

Le Service est fourni dans le respect des garanties légales applicables, qu'il s'agisse d'un Client consommateur ou professionnel.

10.2 Service Client

Le Client peut à tout moment poser une question ou porter une réclamation auprès de TotalEnergies Wash :

- 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

ARTICLE 11 : RESPONSABILITE ET ASSURANCE

La Société garantit avoir souscrit les polices d'assurance couvrant les conséquences de la responsabilité qu'elle pourrait encourir en cas de dommages causés au Client ou à des tiers dans le cadre de l'exécution du présent Contrat.

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 renoncera à tout recours contre cette dernière.

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.

ARTICLE 12 : 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.

ARTICLE 13 : DONNÉES PERSONNELLES

Tout traitement de données à caractère personnel effectué par la Société est réalisé conformément à sa Charte sur la protection des données à caractère personnel consultable à tout moment sur l'Application Wash et sur le site internet <https://www.wash-totalenergies.fr>.

ARTICLE 14 : MODIFICATIONS DES CGA

La Société se réserve le droit de modifier les présentes CGA. Toute modification sera notifiée au Client par mail et consultable via l'Application. L'utilisation continue du service après modification vaut acceptation des nouvelles CGA.

ARTICLE 15 : SANCTIONS ÉCONOMIQUES

Les présentes CGA 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 CGA 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 CGA. 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 CGA lorsque la Partie Affectée ne peut exécuter légalement ses obligations.

ARTICLE 16 : LOI APPLICABLE ET TRIBUNAUX COMPÉTENTS

Les présentes Conditions Générales d'Abonnement (« CGA ») sont régies par le droit français. En cas de différend relatif à l'exécution des CGA, le Client adresse une réclamation écrite au Service Client. Si cette réclamation n'aboutit pas dans un délai raisonnable, le Client peut recourir à un mode alternatif de règlement des litiges et notamment à la médiation de la consommation conformément aux articles L.612-1 et suivants du Code de la consommation.

Par ailleurs, conformément aux articles L.616-1 et R.616-1 du Code de la consommation, la Société garantit au Client consommateur un accès gratuit à un dispositif de médiation de la consommation et communique les coordonnées du médiateur compétent : · Médiateur désigné : CMAP – Médiation Consommation Adresse : 39, avenue Franklin D. Roosevelt, 75008 Paris Courriel : consommation@cmap.fr Site web : www.cmap.fr/saisir-cmap-mediation-consommation/

La saisine du médiateur n'est possible qu'après réclamation écrite préalable auprès de la Société et dans un délai de 12 mois à compter de cette réclamation. À défaut de solution amiable, les tribunaux français seront compétents.