

Conditions générales d'utilisation et de prestations de services

Version 2.1.0 Android en vigueur à compter du 21/01/2025

Les présentes conditions générales de prestations de services (ci-après désignées « Conditions ») définissent les conditions contractuelles d'utilisation et de souscription de services de l'application mobile « Eléphant Bleu » (ci-après désignée « Application ») proposée par la société Hypromat France, SAS au capital de 4 853 653 Euros Immatriculée au RCS de Strasbourg sous le numéro 738 504 448, sise au 15 rue du travail, zone industrielle - 67720 HOERDT (ci après désignée « HYPROMAT ») à ses utilisateurs (ci-après désignés « Utilisateurs »).

ARTICLE 1 - OBJET

AI. 01. HYPROMAT propose aux Utilisateurs une application mobile améliorant leur expérience au sein de son réseau de stations de lavage de véhicules.

AI. 02. HYPROMAT n'a pas vocation à prendre part aux conventions tierces pouvant exister notamment entre les Utilisateurs et les exploitants de son réseau Eléphant Bleu ou bien entre les Utilisateurs et les plateformes de diffusion de l'Application.

ARTICLE 2 - ENREGISTREMENT SUR L'APPLICATION

AI. 01. Chaque Utilisateur âgé de 18 ans révolus avec la capacité juridique de s'engager contractuellement peut s'inscrire via l'Application afin de disposer d'un compte utilisateur et d'accéder ainsi à des services exclusifs supplémentaires, il est alors désigné au sens des présentes Conditions « Utilisateur Enregistré ». Un Utilisateur Enregistré est également considéré comme Utilisateur au sens des présentes.

AI. 02. L'enregistrement est facultatif pour bénéficier des fonctionnalités et services gratuits de l'application, il suppose le renseignement d'un formulaire sur l'Application et la fourniture de données d'identification exactes, intègres et vraies.

AI. 03. Par la création d'un compte utilisateur, l'Utilisateur Enregistré accepte de recevoir les réductions et les informations du programme de fidélité application mobile par email (voir article 10 des présentes). Si l'Utilisateur Enregistré souhaite ne plus recevoir lesdites réductions et informations, il peut à tout moment décocher la case correspondante en se connectant sur l'Application dans « Compte », « Mes conditions d'utilisation », « Gérer mes notifications » ou cliquer sur le lien de désabonnement contenu dans tous les emails envoyés.

AI. 04. L'Utilisateur Enregistré garantit en tout temps l'exactitude, l'intégrité et la véracité des données d'identification qui le concernent et veille à leur actualisation via l'interface de l'Application le cas échéant.

AI. 05. A l'exception des Utilisateurs souhaitant profiter des services de l'Application à la fois en France et en Suisse et qui peuvent créer un compte pour chacun de ces pays, chaque Utilisateur Enregistré s'interdit de créer plus d'un compte utilisateur sur l'Application. Si nécessaire, il s'engage à suivre les procédures d'HYPROMAT pour retrouver son accès.

AI. 06. L'usage des identifiants de connexion à l'Application est strictement personnel.

ARTICLE 3 - VERSION DES CONDITIONS

AI. 01. HYPROMAT se réserve le droit de modifier les Conditions à tout moment et sans préavis en toute matière distincte de celles visées à l'article R212-1, 3° du Code de la Consommation. La dernière version à jour est accessible depuis l'Application.

AI. 02. L'Utilisateur, qui veille à conserver une copie de ce document, reconnaît et accepte que sauf accord contraire entre les parties, seule la dernière version des Conditions en vigueur au moment du fait ou de l'acte pour lequel on l'invoque sera applicable pour le règlement de

celui-ci. Il est donc recommandé aux Utilisateurs de se tenir informés ponctuellement de la dernière version des Conditions en vigueur.

ARTICLE 4 - LOCALISATION DES SERVICES

L'Application et les services d'HYPROMAT sont proposés aux Utilisateurs et Utilisateurs Enregistrés exclusivement pour son réseau de stations de lavage de véhicules situées sur les territoires de la France et de la Suisse.

ARTICLE 5 - PRÉREQUIS D'ACCÈS ET D'UTILISATION

AI. 01. L'utilisation de l'Application suppose son installation préalable dans un environnement logiciel et matériel compatible, convenablement configuré et maintenu à jour (ci-après désigné la « Plateforme Utilisateur »).

AI. 02. L'Application requiert une Plateforme Utilisateur dotée d'un système d'exploitation Android version 10 (ou supérieure).

AI. 03. L'accès à certaines fonctionnalités de l'Application peut être conditionné par la configuration matérielle et logicielle de la Plateforme Utilisateur. C'est notamment le cas des fonctionnalités de géolocalisation de l'Application qui doivent être activées et autorisées pour un fonctionnement conforme. Hors cas de faute qui lui serait imputée, HYPROMAT décline toute responsabilité relative à une configuration inappropriée de la Plateforme Utilisateur et aux conséquences prévisibles ou imprévisibles de cette mauvaise configuration sur le fonctionnement de l'Application.

ARTICLE 6 - DESCRIPTION DES SERVICES GRATUITS

AI. 01. Les services gratuits proposés par l'Application consistent en la fourniture d'informations :

- facilitant la localisation et l'identification des stations de lavage du réseau Eléphant Bleu,
- préparant l'itinéraire des Utilisateurs vers la station de lavage de leur choix,
- fournissant des conseils de lavage de leurs véhicules aux Utilisateurs,
- renseignant les Utilisateurs sur l'équipement de chacune des stations du réseau Eléphant Bleu, leurs moyens de paiement disponibles et leurs horaires d'ouverture.

AI. 02. Chaque Utilisateur Enregistré accède complémentirement à un service exclusif qui centralise et notifie les informations et offres promotionnelles de sa station préférée.

AI. 03. Si l'Utilisateur Enregistré souhaite ne plus recevoir lesdites informations et offres promotionnelles, il peut à tout moment décocher la case correspondante en se connectant sur l'Application dans « Compte », « Mes conditions d'utilisation », « Gérer mes notifications » ou cliquer sur le lien de désabonnement contenu dans tous les emails envoyés.

ARTICLE 7 - DESCRIPTION DES SERVICES MARCHANDS

AI. 01. Les services marchands de l'Application sont exclusivement proposés aux Utilisateurs Enregistrés. Leur disponibilité et leur type sont susceptibles de variations en fonction du centre de lavage de référence sélectionné dans le profil de l'Utilisateur, de la configuration de la Plateforme Utilisateur et du centre de lavage dont ils utilisent effectivement les services (variations ci-après désignée « Situation de l'Utilisateur »). La Situation de l'Utilisateur ne donne lieu à aucune forme de remboursement, de contre-valeur en numéraire, de rendu en monnaie, d'avoir, d'échange ou de compensation.

AI. 02. Pour éviter tout problème d'interprétation, il est spécifiquement précisé que certaines stations du réseau Eléphant Bleu sont susceptibles de ne proposer aucun des services marchands qui suivent ou seulement une partie de ces services. HYPROMAT et ses exploitants ne fournissent aucune garantie quant à la disponibilité de ces services dans leurs stations.

AI. 03. Les services marchands de l'Application consistent en :

- une possibilité de paiement différé via terminal mobile (ci-après désigné « Paiement Mobile »),
- un programme de fidélité (ci-après désigné « Programme de Fidélité Eléphant Bleu »),
- des offres promotionnelles,

- un programme de parrainage.

ARTICLE 8 - PRIX, TARIFS ET DISPONIBILITÉ

AI. 01. Chaque prix représenté sur l'*Application* est exprimé toute taxe comprise.

AI. 02. Les tarifs d'utilisation des équipements sont affichés sur ces derniers. Lorsqu'un tarif est représenté directement sur l'*Application*, il prévaut. Ils sont susceptibles de variation sans préavis.

AI. 03. *HYPROMAT* ne garantit pas la disponibilité effective des services qui font l'objet du *Paiement Mobile*.

ARTICLE 9 - PAIEMENT MOBILE

AI. 01. Chaque *Utilisateur Enregistré* a la possibilité d'utiliser la fonction de *Paiement Mobile* de l'application pour régler ses dépenses de lavage et de nettoyage dans les stations du réseau Eléphant Bleu situées sur le même territoire national que celui de sa station de référence sous réserve des conditions qui suivent.

AI. 02. Le *Paiement Mobile* offre une facilité de règlement différé. Ce service est fourni gratuitement par *HYPROMAT* via la plateforme de paiement de son prestataire : ADYEN N.V. (ci-après désigné « *Prestataire Bancaire* ») titulaire d'une licence bancaire européenne.

AI. 03. Pour être éligible au *Paiement Mobile*, la *Situation de l'Utilisateur* concerné doit être conforme. L'*Utilisateur Enregistré* doit ainsi :

- s'assurer que sa *Plateforme Utilisateur* dispose bien d'une connexion internet active et efficiente ainsi que de fonctionnalités de télécommunication Bluetooth activées,
- avoir préalablement enregistré les données de sa carte bancaire via l'interface de l'*Application*. Les cartes du réseau *American Express* ne sont pas supportées à ce jour.
- avoir confirmé les droits nécessaires à l'*Application* sur son système d'exploitation mobile.

AI. 04. Pour utiliser le *Paiement Mobile*, l'*Utilisateur Enregistré* :

- scanne le code graphique (QR Code) ou saisit le code alphanumérique représenté sur le coffret de l'équipement qu'il souhaite utiliser via la fonctionnalité dédiée de l'*Application* (opération ci-après désignée « *Scan* ») puis,
- confirme si nécessaire les options d'utilisation de l'équipement et
- confirme son autorisation de paiement en déclenchant manuellement le fonctionnement de l'équipement concerné (procédure ci-après désignée « *Validation de Paiement* »).

AI. 05. Après la *Validation de Paiement*, l'*Utilisateur Enregistré* peut utiliser l'équipement de lavage et/ou de nettoyage mis à sa disposition dans la station Eléphant Bleu (ci-après désignée « *Utilisation de l'Équipement* »).

AI. 06. La fin de l'*Utilisation de l'Équipement* intervient en cas :

- d'interruption définitive de l'équipement par l'*Utilisateur* via la commande disponible sur l'équipement concerné ou sur l'*Application*, ou bien
- d'interruption automatique de l'équipement par la perte du signal Bluetooth entre la *Plateforme Utilisateur* et le point de service de la station. Dans cette hypothèse, l'*Utilisateur* est réputé redevable de toute utilisation de l'équipement concerné intervenue depuis sa dernière utilisation effective de l'équipement et son interruption automatique par le point de service de la station. Une telle utilisation interviendrait alors sous la responsabilité de l'*Utilisateur* et serait réputée intégrée à l'*Utilisation de l'Équipement*, qu'elle soit le fait d'un tiers et/ou la conséquence de la négligence de l'*Utilisateur* (qui aurait par exemple oublié d'interrompre ou mal interrompu l'équipement).

L'*Utilisateur* est donc encouragé à veiller à la bonne interruption de chaque équipement utilisé lorsqu'il change d'équipement et avant de quitter la station.

AI. 07. L'*Utilisateur Enregistré* reconnaît et accepte que son *Scan* vaut mandat exprès du *Prestataire Bancaire* d'*HYPROMAT* pour vérifier sa solvabilité auprès de son organisme bancaire de référence

pour un montant de trente euros, et le cas échéant faire bloquer temporairement ce montant.

AI. 08. L'*Utilisateur Enregistré* reconnaît et accepte que sa *Validation de Paiement* vaut :

- acceptation ferme de l'offre de service et du paiement correspondant à l'*Utilisation de l'Équipement*,
- autorisation du *Prestataire Bancaire* d'*HYPROMAT* :
 - à traiter ses données bancaires et ses autres données à caractères personnelles requises,
 - à faire débiter de son compte bancaire toute(s) somme(s) correspondant à ses dépenses d'*Utilisation de l'Équipement* dans le réseau Eléphant Bleu,
- mandat exprès du *Prestataire Bancaire* d'*HYPROMAT* pour faire débiter auprès de son organisme bancaire de référence les dépenses correspondant à l'*Utilisation de l'Équipement*.

AI. 09. L'*Utilisateur* est informé de son droit à rétractation de 14 jours, conformément à l'article 121-21 du code de la consommation et consent explicitement y renoncer dès le commencement de son *Utilisation de l'Équipement*.

AI. 10. Les demandes de délivrance de facture sont à adresser directement à l'exploitant de la station dans laquelle l'*Utilisation de l'Équipement* a eu lieu.

ARTICLE 10 - PROGRAMME DE FIDÉLITÉ

AI. 01. Ce service permet à chaque *Utilisateur Enregistré* de bénéficier de réductions lorsqu'il règle par *Paiement Mobile*.

AI. 02. Des réductions peuvent aussi être attribuées à l'*Utilisateur Enregistré* indépendamment de ses dépenses pour récompenser sa confiance ou sa loyauté envers le réseau Eléphant Bleu.

AI. 03. Les réductions éventuelles sont assorties d'une durée limite de validité à l'issue de laquelle leur bénéfice ne peut plus être invoqué ni donner lieu à une quelconque forme de remboursement, de contre-valeur en numéraire, de rendu en monnaie, d'avoir, d'échange ou de compensation.

ARTICLE 11 - OFFRES PROMOTIONNELLES

AI. 01. Elles sont adressées gratuitement à l'utilisateur sur libre initiative de sa station de référence. Ces offres permettent le cas échéant de bénéficier d'avantages sous forme de *Réduction Tarifaire*.

AI. 02. Le bénéfice des offres promotionnelles peut être conditionné à un règlement exclusivement par *Paiement Mobile*.

AI. 03. Les offres promotionnelles ne sont pas divisibles et ne donnent lieu à aucune forme de remboursement, de contre-valeur en numéraire, de rendu en monnaie, d'avoir, d'échange ou de compensation.

ARTICLE 12 - PROGRAMME DE PARRAINAGE

AI. 01. Chaque *Utilisateur Enregistré* (également désigné « *Parrain* » ci-après) a la possibilité de parrainer une ou plusieurs personnes (individuellement désigné « *Filleul* » ci-après).

AI. 02. Pour être éligible au parrainage, un *Filleul* ne doit pas avoir déjà enregistré de compte sur l'*Application*.

AI. 03. Le parrainage consiste :

- pour le *Parrain* à transmettre à son *Filleul* son code personnel de parrainage disponible via l'interface de son *Application*,
- Pour le *Filleul* à renseigner le code de parrainage ainsi reçu dans l'interface de son *Application* au moment de la création de son compte d'*Utilisateur Enregistré*.

AI. 04. Chaque parrainage réalisé permet au *Parrain* et au *Filleul* de bénéficier chacun, une fois et sous conditions, d'une *Réduction Tarifaire*.

AI. 05. Les *Réductions Tarifaires* dont bénéficie l'*Utilisateur Enregistré* au titre du programme de parrainage sont consultables sur l'*Application*.

AI. 06. Les conditions d'attribution de la remise de parrainage sont consultables dans les conditions spécifiques des présentes, accessible depuis l'*Application*.

ARTICLE 13 - RÉDUCTIONS TARIFAIRES

AI. 01. Chaque *Réduction Tarifaire* obtenue par l'*Utilisateur Enregistré* ou par un *Filleul* dans le cadre du programme de fidélité, des offres promotionnelles ou du programme de parrainage peut être utilisée à l'occasion d'un *Paiement Mobile* pour bénéficier d'une réduction sur le prix d'une prestation de lavage ou de nettoyage dans une station du réseau Eléphant Bleu.

AI. 02. Une *Réduction Tarifaire* peut être exprimée en taux ou bien en numéraire.

AI. 03. Une *Réduction Tarifaire* peut être assortie d'une période de validité à l'issue de laquelle elle devient automatiquement et de plein droit caduque.

AI. 04. Le bénéfice d'une *Réduction Tarifaire* n'est invocable qu'à l'occasion d'un *Paiement Mobile* et ne peut donner lieu à aucune forme de remboursement, de contre-valeur en numéraire, de rendu en monnaie, d'avoir, d'échange ou de compensation.

AI. 05. Chaque *Réduction Tarifaire* est à usage unique et n'est pas divisible, son utilisation, même incomplète la rend donc caduque – que la réduction tarifaire associée ait été utilisée en totalité ou en partie. Lorsque la dépense associée est inférieure au montant de la *Réduction Tarifaire*, la part inutilisée de *Réduction Tarifaire* est définitivement perdue sans donner lieu à une quelconque forme de remboursement, de contre-valeur en numéraire, de rendu en monnaie, d'avoir, d'échange ou de compensation.

AI. 06. Les *Réductions Tarifaires* exprimées en numéraire sont cumulables entre elles. Les *Réductions Tarifaires* exprimées en taux ne sont pas cumulables entre elles, ni avec les *Réductions Tarifaires* exprimées en numéraire.

ARTICLE 14 - OBLIGATIONS DES PARTIES

AI. 01. *HYPROMAT* accorde aux *Utilisateurs* le droit d'utiliser l'*Application* conformément aux présentes *Conditions*.

AI. 02. *HYPROMAT* s'oblige à maintenir l'*Application* fonctionnelle et accessible.

AI. 03. L'*Utilisateur* s'oblige à respecter les *Conditions*.

ARTICLE 15 - CONTREPARTIE

L'utilisation de l'*Application* et de ses services est actuellement gratuite pour tous les *Utilisateurs*.

ARTICLE 16 - RÉCLAMATIONS

AI. 01. Toute demande d'information ou réclamation concernant le fonctionnement de l'*Application* peut être adressée à *HYPROMAT* en utilisant le Chatbot disponible depuis l'*Application*.

AI. 02. Il est également possible de recourir à un médiateur de la consommation dans les conditions prévues au titre Ier du livre VI. du Code de la Consommation. Vous avez également la possibilité de saisir la Commission de Médiation Franchise-Consommateurs (MFC) dont relève notre société, les modalités de cette démarche sont présentées sur le site internet de la MFC : <https://www.mediation-franchise.com>.

ARTICLE 17 - MAINTENANCE

AI. 01. Chaque *Utilisateur* reconnaît et accepte qu'*HYPROMAT* puisse mettre à jour ou faire mettre à jour l'*Application* pour préserver sa continuité de service et/ou améliorer son fonctionnement (ci après désignée « *Maintenance* »).

AI. 02. Chaque *Utilisateur* reconnaît et accepte qu'une impossibilité ou des difficultés d'accès temporaires à l'*Application* puissent intervenir à l'occasion d'une *Maintenance* et par conséquent renonce par avance à toute action visant à établir la responsabilité d'*HYPROMAT* ou de ses prestataires pour ces perturbations, d'en réclamer une quelconque réparation ou compensation, ceci quelque soit la nature ou le montant du dommage allégué.

ARTICLE 18 - SUSPENSION, INTERRUPTION ET SUPPRESSION DE COMPTE

AI. 01. L'*Utilisateur* reconnaît à *HYPROMAT* le droit, pour un motif légitime, de suspendre, d'interrompre en tout ou partie, temporairement ou définitivement ou de supprimer tout ou partie de ses avantages liés au programme de fidélité, de parrainage ou d'offres promotionnelles ou encore de supprimer son compte, sans préavis ni indemnité ou compensation. L'utilisateur est informé qu'une telle mesure peut intervenir dans les cas suivants, sans que ceux-ci constituent une liste exhaustive :

- manquement aux *Conditions*,
- violation manifeste de la loi,
- utilisation des formulaires de l'application manifestement illicite, incivil ou contraire à l'ordre public ou aux bonnes mœurs,
- usurpation d'identité manifeste ou renseignement d'informations d'utilisateur causant un dommage manifeste à un tiers,
- utilisation abusive de l'*Application* (*Spam*, *Flood*, *Scraping* etc.),
- atteinte ou tentative d'atteinte à la sécurité ou l'intégrité de l'*Application* (intrusion, *DDoS*, etc.),
- inutilisation prolongée.

AI. 02. Chaque *Utilisateur Enregistré* est libre de supprimer son compte lorsqu'il le souhaite en utilisant la fonctionnalité correspondante de l'*Application*.

ARTICLE 19 - DONNÉES À CARACTÈRE PERSONNEL

AI. 01. Les mentions informatives relatives aux traitements et fichiers de données à caractère personnel opérés par l'*Application* sont consultables via l'*Application* depuis un terminal disposant d'une connexion internet.

AI. 02. En cas de suspension ou d'interruption de son compte, l'*Utilisateur Enregistré* pourra exercer ses droits relatifs aux données à caractère personnel qui le concernent en s'adressant au responsable du traitement selon les modalités décrites aux mentions informatives mentionnées à l'alinéa précédent.

ARTICLE 20 - GÉOLOCALISATION

L'*Application* propose plusieurs services utilisant la géolocalisation de la *Plateforme Utilisateur*. Cette fonction peut être librement activée ou interrompue par l'*Utilisateur* via son terminal, entraînant un effet similaire sur les fonctionnalités correspondantes de l'*Application*.

ARTICLE 21 - PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE

AI. 01. *HYPROMAT* demeure titulaire exclusif de tous les droits de propriété intellectuelle relatifs à l'*Application*.

AI. 02. Aucune clause des *Conditions* ne doit être interprétée comme valant cession ou concession de droit de propriété industrielle ou de droit de propriété littéraire et artistique ou encore de droits *Sui Generis* des bases de données relatifs à l'*Application*.

ARTICLE 22 - GARANTIES

AI. 01. *HYPROMAT* ne s'engage à aucune garantie contractuelle concernant l'*Application* ou les services qu'elle fournit.

AI. 02. Spécifiquement mais sans caractère d'exclusivité, *HYPROMAT* ne garantit pas la fiabilité des informations disponibles sur l'*Application* lorsque ces dernières lui ont été fournies par des tiers, y compris ses exploitants qui en assument le cas échéant la responsabilité exclusive.

ARTICLE 23 - CONVENTION DE PREUVE

Toutes les données reprises de façon inaltérable, fiable, et sécurisée dans la base de données informatique d'*HYPROMAT* et relatives notamment aux données de connexion, transmissions d'informations et interactions logicielles des *Utilisateurs* feront foi entre les parties jusqu'à preuve contraire.

ARTICLE 24 - NON RENONCIATION

Le fait qu'une des parties n'ait pas invoqué ou n'ait temporairement pas exercé un droit issu des *Conditions* n'emporte pas renonciation à ce droit.

ARTICLE 25 - DIVISIBILITÉ

La nullité ou l'invalidité d'une ou plusieurs clauses des *Conditions* n'emporte pas la nullité de l'ensemble des *Conditions*. Les clauses valides survivant pour le surplus. Le cas échéant, les parties s'entendront pour remplacer les clauses éventuellement invalidées par de nouvelles, respectant l'esprit des dispositions des *Conditions* originales.

ARTICLE 26 - LANGUE ET LÉGISLATION APPLICABLE

Al. 01. La langue des *Conditions* est la langue française.

Al. 02. Pour toute utilisation sur le territoire de la France: La législation applicable aux *Conditions* est la législation française.

—