

## CONDITIONS GÉNÉRALES CLIENTS CYCLOFIX

Dernière mise à jour : 31 mars 2022

---

Les présentes conditions générales Clients CYCLOFIX (« les **Conditions Générales** ») s'appliquent à tout achat de services de réparation de vélos et de trottinettes, en ce compris les pièces et accessoires pour vélos et trottinettes nécessaires pour la réalisation de ces services de réparation, passé par un client consommateur non-professionnel (le « **Client** », « **vous** », « **votre** » ou « **vos** ») sur le site internet [www.cyclofix.com](http://www.cyclofix.com) ou sur l'application mobile CYCLOFIX disponible sous les systèmes d'exploitation Android et iOS (ensemble, la « **Plateforme** »).

Sauf autrement convenu par CYCLOFIX dans un accord écrit distinct établi avec le Client, les Services sont mis à la disposition du Client pour une utilisation exclusivement personnelle et non commerciale.

Le Client reconnaît expressément que :

- (i) CYCLOFIX ne fournit pas directement les prestations de réparation de vélos et de trottinettes ;
- (ii) CYCLOFIX n'agit pas en qualité de réparateur vélos et trottinettes ;
- (iii) L'ensemble des prestations de réparation de vélos et de trottinettes sont fournies par les Réparateurs Partenaires indépendants qui ne sont pas des salariés de CYCLOFIX ou l'une de ses sociétés affiliées.

Veuillez lire attentivement ces Conditions Générales avant de passer une Commande sur la Plateforme. En accédant à la Plateforme et en passant une Commande, vous acceptez sans réserve les dispositions des Conditions Générales et toutes conditions générales d'utilisation de la Plateforme.

CYCLOFIX se réserve la possibilité de modifier les Conditions Générales à tout moment, les Conditions Générales applicables étant celles en vigueur et disponibles sur le site au jour de la passation de Commande par le Client.

Si vous avez des questions au sujet de ces Conditions Générales, veuillez nous contacter à l'adresse [hello@cyclofix.com](mailto:hello@cyclofix.com) avant de passer une Commande. Si vous n'acceptez pas intégralement ces Conditions Générales, n'utilisez pas nos Services.

### **1. DÉFINITIONS**

« <b>Cas de Force Majeure</b> »	a le sens qui lui est attribué à l'article 13.6.
« <b>Client</b> »	désigne une personne (consommateur personne physique) qui effectue une Commande auprès d'un Réparateur Partenaire par l'intermédiaire de la Plateforme.
« <b>Code(s) Promo</b> »	a le sens qui lui est attribué à l'article 8.4.
« <b>Commande</b> »	désigne toute commande de Prestations effectuée par un Client par l'intermédiaire de la Plateforme.
« <b>Commande Définitive</b> »	a le sens qui lui est attribué à l'article 6.1.4.

« <b>Compte</b> »	désigne le compte client créé par le Client au moment de son Inscription sur la Plateforme et qui contient ses informations personnelles, conformément à l'article 5.2.
« <b>Conditions Générales</b> »	désigne les présentes conditions générales Clients CYCLOFIX.
« <b>Courriel de Confirmation</b> »	a le sens qui lui est attribué à l'article 6.1.4.
« <b>Forfait(s)</b> »	a le sens qui lui est attribué à l'article 8.5.
« <b>Inscription</b> »	désigne le processus d'inscription sur la Plateforme auquel doit procéder le Client avant toute passation de Commande, conformément à l'article 5.2.
« <b>Montant de la Commande</b> »	désigne le prix total (TVA comprise) de l'ensemble des Prestations figurant dans la Commande d'un Client.
« <b>Montant Final</b> »	désigne le prix final total (TVA comprise) de l'ensemble des Prestations effectivement réalisées par le Réparateur Partenaire au profit du Client.
« <b>Moyen(s) de Paiement</b> »	désigne l'ensemble des moyens de paiement admis sur la Plateforme conformément à l'article 5.2.2.
« <b>Partie(s)</b> »	désigne CYCLOFIX et/ou le Client.
« <b>Plateforme</b> »	désigne le site internet, l'application et les outils/équipements de CYCLOFIX sur lesquels les Clients peuvent bénéficier des Services et passer commande pour des Prestations.
« <b>Prestation(s)</b> »	désigne les services de réparation de vélos et de trottinettes proposés par les Réparateurs Partenaires sur la Plateforme et réalisés par les Réparateurs Partenaires (par ex. changement d'une chambre à air / changement d'un pneu / nettoyage et lubrification d'un vélo).
« <b>Réclamation</b> »	désigne une réclamation ou plainte d'un Client fondée sur une non-conformité d'une ou plusieurs Prestations fournies avec la Commande effectuée. Une non-conformité est notamment établie dans les cas suivants, sans limitation : <ul style="list-style-type: none"> <li>- Prestation exécutée ne correspondant pas à la Prestation commandée ;</li> <li>- Prestation manquante ;</li> <li>- Prestation insatisfaisante ;</li> <li>- Pièces détachées non-conformes ou défectueuses.</li> </ul>
« <b>Règlementation</b> »	a le sens qui lui est attribué à l'article 12.1.
« <b>Réparateur Partenaire</b> »	désigne tout prestataire indépendant qui propose des prestations de réparation de vélos et de trottinettes et qui a conclu un accord de partenariat avec CYCLOFIX et/ou l'une de ses sociétés affiliées.
« <b>Service(s)</b> »	désigne les services exécutés par CYCLOFIX tels que décrits dans les présentes Conditions Générales et qui sont composés des : <ol style="list-style-type: none"> <li>(i) Services d'accès à la Plateforme aux fins de mise en relation entre le Client et le Réparateur Partenaire,</li> </ol>

- (ii) Services de fourniture de pièces détachées pour vélo et trottinettes nécessaires à la réalisation des Prestations, et si le réparateur partenaire ne souhaite pas fournir ses propres pièces
- (iii) Services de gestion des réclamations et des garanties,
- (iv) Services de collecte paiement.

« **Service Client** » a le sens qui lui est attribué à l'article 10.1.

## **2. MENTIONS LÉGALES**

- 2.1. Les présentes Conditions Générales sont émises par CYCLOFIX, société par actions simplifiée au capital de 3.258,19 euros, dont le siège social est situé 3, Cour du Marché Saint-Antoine, 75012 Paris, immatriculée au Registre du Commerce et des Société de Paris sous le numéro 814 300 034, numéro de TVA : FR25814300034 (« **CYCLOFIX** », « **nous** », « **notre** », « **nos** »).
- 2.2. Vous pouvez nous contacter à l'adresse suivante : [hello@cyclofix.com](mailto:hello@cyclofix.com)

## **3. OBJET**

- 3.1. Les Services proposés par CYCLOFIX consistent à permettre à tout Client de passer une Commande pour des Prestations sur la Plateforme et à mettre en relation le Client avec un Réparateur Partenaire qui propose les Prestations choisies et se trouve dans le périmètre géographique choisi par le Client.
- 3.2. CYCLOFIX agit en qualité d'agent pour le compte du Réparateur Partenaire qui propose les Prestations. Une fois que vous avez passé une Commande et que celle-ci a été acceptée par un Réparateur Partenaire, les Prestations commandées seront exécutées par ce dernier.
- 3.3. CYCLOFIX agit en qualité de prestataire de services pour la fourniture des Services.

## **4. SERVICES FOURNIS PAR CYCLOFIX**

CYCLOFIX fournit les Services suivants au Client :

### **4.1. Services d'accès à la Plateforme**

CYCLOFIX met à la disposition du Client sa Plateforme afin de mettre en relation les Réparateurs Partenaires avec le Client. Le rôle de CYCLOFIX est celui d'intermédiaire pour le compte du Réparateur Partenaire.

### **4.2. Services de fourniture de pièces détachées pour vélo et trottinettes nécessaires à la réalisation des Prestations**

Si le réparateur partenaire ne souhaite pas fournir ses propres pièces, CYCLOFIX met à disposition des Réparateurs Partenaires sa base de pièces détachées pour vélos et trottinettes permettant aux Réparateurs Partenaires de sélectionner les pièces nécessaires pour la réalisation des Prestations.

### **4.3. Services de gestion des réclamations et des garanties**

CYCLOFIX centralise les réclamations des Clients et organise la visite d'un Réparateur Partenaire afin d'établir un diagnostic. A l'issue du diagnostic, CYCLOFIX peut proposer différentes solutions au Client.

#### 4.4. Services de collecte de paiement

- 4.4.1. CYCLOFIX met en place un service de collecte de paiement pour le compte du Réparateur Partenaire. CYCLOFIX met à disposition des Clients sur la Plateforme un prestataire tiers de service de paiement « STRIPE » qui permet de sécuriser le paiement de la Commande.
- 4.4.2. A ce titre, CYCLOFIX agit en qualité d'agent de collecte des paiements réalisés par le Client pour les Commandes passées par l'intermédiaire de la Plateforme auprès du Réparateur Partenaire.

#### 4.5. Disponibilité des Services

- 4.5.1. L'accès à la Plateforme est possible tous les jours et 24h/24 ; étant précisé que les Prestations peuvent être commandées uniquement du lundi au samedi entre 9h et 20h dans les zones géographiques couvertes (la liste des zones couvertes est accessible sur le lien suivant <https://www.cyclofix.com/reparateur-a-domicile>).
- 4.5.2. Si vous habitez en dehors des secteurs géographiques dans lesquels CYCLOFIX propose ses Services, la passation de Commande en ligne ne sera pas possible. Sur l'application, un message vous informera que la passation de Commande en ligne dans le secteur choisi en ligne est impossible. Le cas échéant, CYCLOFIX communiquera une liste de prestataires avec leurs dénominations et leurs adresses dans le secteur géographique concerné.

### 5. UTILISATION DES SERVICES

#### 5.1. Utilisation de la Plateforme

- 5.1.1. La Plateforme CYCLOFIX est accessible sur internet et internet mobile ainsi que via l'application *CYCLOFIX* qui peut être téléchargée et est accessible sur la plupart des appareils mobiles modernes disposant d'une connexion internet et équipés de systèmes d'exploitation répandus tels qu'Android ou iOS.
- 5.1.2. Il incombe au Client d'obtenir l'accès au réseau internet nécessaire à l'utilisation de la Plateforme et de régler tous les tarifs et frais de son prestataire de réseau mobile qui restent à sa charge, y compris pour les données afférentes à l'utilisation de la Plateforme. Il incombe également au Client d'utiliser des appareils et systèmes d'exploitation compatibles avec l'utilisation de la Plateforme et de procéder à toute mise à jour nécessaire.

#### 5.2. Inscription et Compte

- 5.2.1. Avant de pouvoir passer Commande sur la Plateforme, vous devez vous enregistrer sur la Plateforme (l'« **Inscription** ») et ouvrir un compte CYCLOFIX (le « **Compte** »). Au moment de l'Inscription, vous devez avoir plus de dix-huit (18) ans et avoir la capacité de jouissance et d'exercice pour pouvoir contracter avec les Réparateurs Partenaires.
- 5.2.2. Lors de votre Inscription, vous devez fournir certaines informations personnelles, notamment vos nom et prénom, votre numéro de téléphone et votre adresse électronique. Pour effectuer une Commande sur la Plateforme, vous devrez indiquer au moins un moyen de Paiement valide, en ce compris une carte de crédit, carte de débit ou tout autre moyen de paiement accepté (le « **Moyen de Paiement** »). Vous pouvez avoir à fournir des informations, par exemple votre adresse postale et des documents supplémentaires, avant d'utiliser certains Services.

- 5.2.3. Lors de votre Inscription, il vous sera demandé de créer un mot de passe. Vous devez garder secret tout mot de passe que vous créez, et empêcher d'autres personnes d'accéder à votre compte de courrier électronique ou à votre téléphone portable. Si une autre personne utilise ces méthodes pour accéder à votre Compte, vous serez responsable des Commandes passées par elle et du paiement desdites Commandes sans que la responsabilité de CYCLOFIX ne puisse être engagée à ce titre.
- 5.2.4. Le Client peut consulter l'historique des Prestations, objets de ses Commandes passées, et le Moyen de Paiement enregistré par défaut sur son Compte.
- 5.2.5. Il appartient au Client de vérifier que l'adresse électronique fournie est correcte afin que CYCLOFIX puisse communiquer avec le Client à l'occasion de ses Commandes. Il appartient également au Client de vérifier que l'adresse et le numéro de téléphone renseignés sont exacts afin de garantir que les Prestations soient exécutées correctement et au bon endroit.

### 5.3. Fermeture du compte

- 5.3.1. Vous pouvez demander la fermeture de votre Compte en adressant une demande par email à [hello@cyclofix.com](mailto:hello@cyclofix.com).
- 5.3.2. CYCLOFIX se réserve le droit de suspendre votre accès à votre Compte, ou le fermer définitivement, si nous pensons que votre Compte a été utilisé par quelqu'un d'autre.
- 5.3.3. Nous pouvons restreindre temporairement votre accès et votre utilisation de la Plateforme en cas de violation présumée de vos obligations prévues au sein des articles 5, 8, 9 et 11 des Conditions Générales, ou si nous estimons que vous abusez de notre Service (par exemple, en demandant des remboursements auxquels nous estimons que vous n'avez pas droit, en déposant des plaintes déraisonnables et répétées, en vous comportant de manière non appropriée avec les Partenaires de Livraisons, ou pour toute autre raison valable).
- 5.3.4. Nous pouvons également fermer votre Compte en cas d'abus répétés. Si nous fermons définitivement votre Compte, nous vous rembourserons tout crédit éventuel restant sur votre Compte en créditant votre carte de crédit enregistrée, ou si cela n'est pas possible pour une raison quelconque, par le biais d'un virement bancaire en utilisant vos coordonnées bancaires (à condition que vous nous les ayez fournies).

## **6. COMMANDES**

### 6.1. Passation de Commande

- 6.1.1. Toute Commande via la Plateforme implique de suivre les étapes suivantes :
- indication de l'adresse d'intervention ;
  - sélection de la date et du créneau horaire de l'intervention ;
  - sélection des Prestations souhaitées (nature de la réparation) ;
  - renseignement des détails liés à la Commande ;
  - renseignement des coordonnées Client (prénom, nom, courriel, téléphone) ;
  - renseignement des coordonnées d'un Moyen de Paiement ; et
  - renseignement d'un éventuel Code Promo.
- 6.1.2. Les informations contractuelles sont présentées en langue française et font l'objet d'une confirmation au plus tard au moment de la validation de la Commande par le Client.
- 6.1.3. CYCLOFIX se réserve le droit de refuser ou d'annuler toute Commande pour des motifs légitimes et notamment en cas de litige avec le Client sur le paiement d'une Commande

antérieure, de paiement ou de tentative de paiement frauduleux ou encore de demande anormale du Client.

- 6.1.4. L'enregistrement d'une Commande sur la Plateforme est réalisé lorsque le Client valide sa Commande. La validation de la Commande implique l'acceptation des Conditions Générales.
- 6.1.5. Le Client a la possibilité de vérifier le détail de sa Commande, son prix total et de corriger d'éventuelles erreurs avant de confirmer son acceptation, étant précisé que le prix total est susceptible d'être modifié selon les Prestations effectivement réalisées par le Réparateur Partenaire après acceptation par le Client. Il appartient donc au Client de vérifier l'exactitude de la Commande et de signaler immédiatement toute erreur.
- 6.1.6. En passant une Commande sur la Plateforme, vous agissez pour votre seul compte.

## 6.2. Acceptation de la Commande par un Réparateur Partenaire

- 6.2.1. Pour chaque Commande reçue sur la Plateforme, CYCLOFIX propose la Commande à un ou plusieurs Réparateurs Partenaires en application des informations suivantes :
  - la zone et l'adresse d'intervention ;
  - les compétences nécessaires à la réalisation des Prestations prévues dans la Commande ;
  - et
  - les disponibilités du Client.

Le Client est informé par sms que sa Commande a été soumise à un ou plusieurs Réparateurs Partenaires.

- 6.2.2. Chaque Réparateur Partenaire demeure libre de l'accepter ou de la refuser, en utilisant la fonctionnalité correspondante sur la Plateforme.

## 6.3. Validation de la Commande

- 6.3.1. Une Commande n'est considérée comme validée que si un Réparateur Partenaire a accepté ladite Commande. La validation de la Commande est notifiée au Client par l'envoi au Client de la confirmation de l'acceptation de la Commande par le Réparateur Partenaire par sms et/ou par email (le « **Courriel de Confirmation** »).
- 6.3.2. La Commande validée ne devient définitive qu'après validation de l'autorisation de prélèvement par CYCLOFIX (la « **Commande Définitive** »).
- 6.3.3. Une fois que la Commande a le statut de Commande Définitive, vous serez informé à chaque étape de l'exécution de la Commande.
- 6.3.4. Le contrat pour la réalisation des Prestations prévues dans la Commande est conclu entre vous et le Réparateur Partenaire à compter de la validation des Prestations à réaliser par le Client et le Réparateur Partenaire lors de l'intervention du Réparateur Partenaire à l'adresse indiquée.
- 6.3.5. En cas de problème avec l'exécution des Prestations, prenez immédiatement contact avec nous par le biais de notre Service Client tel que décrit à l'article 10.

## 6.4. Disponibilité des Prestations

Toutes les Prestations sont proposées sous réserve de leur disponibilité. Votre Réparateur Partenaire peut proposer une solution de remplacement pour une Prestation que nous ne pouvons vous fournir.

#### 6.5. Modification ou annulation de Commande

- 6.5.1. Une fois que la Commande a le statut de Commande Définitive, elle peut faire l'objet d'une annulation sans frais pour le Client jusqu'à six (6) heures avant la date et l'heure prévus pour l'intervention du Réparateur Partenaire à l'adresse indiquée.
- 6.5.2. En cas d'annulation de la Commande par le Client moins de six (6) heures avant la date prévue pour la fourniture par le Réparateur Partenaire des Prestations commandées ou si le Client ne se présente pas au rendez-vous, pour quelque raison que ce soit hormis en Cas de Force Majeure, une somme de cinq euros (5 €) sera acquise à CYCLOFIX et sera débitée sur le Moyen de Paiement du Client pour couvrir les frais de services engendrés par la Commande.

#### 6.6. Traitement de la Commande par le Réparateur Partenaire

- 6.6.1. La réception du Courriel de Confirmation vaut confirmation de l'acceptation de la Commande par un Réparateur Partenaire, sans que cela n'implique une quelconque obligation pour CYCLOFIX en ce qui concerne le délai de réalisation de la Commande ou le délai d'exécution des Prestations. Veuillez noter que lesdits délais dépendent du Réparateur Partenaire.
- 6.6.2. Nous veillons à la bonne exécution des Prestations par nos Réparateurs Partenaires. Dans ce cadre, vous pouvez nous adresser vos commentaires éventuels au sujet de nos Réparateurs Partenaires ou des Prestations réalisées par courriel ou en nous contactant au sujet de votre Commande depuis notre Plateforme.

#### 6.7. Droit de rétractation

En acceptant la réalisation des Prestations lors de l'intervention du Réparateur Partenaire, le Client ne peut plus exercer son droit de rétractation prévu à l'article L. 221-18 et suivants du Code de la consommation.

### **7. FOURNITURE DES PRESTATIONS**

- 7.1. Les Prestations commandées par le Client seront fournies selon les modalités suivantes :
  - rencontre avec le Réparateur Partenaire sur le lieu de rendez-vous ;
  - remise du vélo ou de la trottinette à réparer au Réparateur Partenaire ;
  - diagnostic du Réparateur Partenaire pour confirmer la nature du problème et la prise en charge immédiate sur place ;
  - acceptation par le Client des Prestations à réaliser par le Réparateur Partenaire ;
  - réalisation de la Prestation par le Réparateur Partenaire ;
  - restitution du vélo ou de la trottinette au Client ; et
  - facturation par CYCLOFIX et encaissement du paiement du Client.

Le déroulé des Prestations sera bien entendu adapté en fonction du diagnostic réalisé par le Réparateur Partenaire

- 7.2. CYCLOFIX s'engage à faire ses meilleurs efforts pour que le Réparateur Partenaire fournisse les Prestations commandées par le Client, dans le cadre d'une obligation de moyens et selon les modalités ci-dessus précisées.

- 7.3. CYCLOFIX fait ses meilleurs efforts pour sélectionner les meilleurs Réparateurs Partenaires. Toutefois, il est rappelé que les Réparateurs Partenaires sont des prestataires indépendants. En conséquence, CYCLOFIX ne saurait être tenu responsable des aléas dans l'exécution des Prestations commandées sur la Plateforme.
- 7.4. Si les Prestations commandées n'ont pas été fournies dans un délai de trois (3) jours après la date de réservation des Prestations acceptée par le Réparateur Partenaire, pour toute autre cause qu'un Cas de Force Majeure ou le fait du Client, le contrat qui le lie au Réparateur Partenaire pourra être résolu à la demande écrite du Client dans les conditions prévues aux articles L. 216-2, L. 216-3 et L. 241-4 du Code de la consommation. Dans cette hypothèse, aucune somme ne sera débitée au Client.
- 7.5. Le Client et le Réparateur Partenaire peuvent convenir d'un commun accord de modifier une Commande avant la date prévue de l'exécution de la Prestation. La fourniture des Prestations pourra avoir lieu en tout autre lieu désigné par le Client, sous réserve de l'accord explicite du Réparateur Partenaire et que le lieu permette l'accueil et la sécurité du Réparateur Partenaire dans la fourniture des Prestations.
- 7.6. De même, en cas de demande particulière du Client concernant les conditions de fourniture des Prestations, dûment acceptées par écrit par le Réparateur Partenaire, les coûts y liés feront l'objet d'une facturation spécifique complémentaire ultérieure.
- 7.7. A défaut de réserves ou réclamations expressément émises par le Client lors de la réception des Prestations, celles-ci seront réputées conformes à la Commande, en quantité et qualité.
- 7.8. Le Client disposera d'un délai de vingt-quatre (24) heures à compter de la fourniture des Prestations pour émettre, par écrit, de telles réserves ou réclamations, avec tous les justificatifs y afférents, auprès de CYCLOFIX. Aucune réclamation ne pourra être valablement acceptée en cas de non-respect de ces formalités et délais par le Client.

## **8. PRIX, PAIEMENT, CODES PROMO ET FORFAITS**

### **8.1. Prix**

- 8.1.1. Les Prestations proposées sont fournies aux tarifs indicatifs en vigueur sur la Plateforme, lors de l'enregistrement de la Commande par CYCLOFIX.
- 8.1.2. Les prix des Prestations indiqués sur la Plateforme sont indiqués en euros et s'entendent toutes taxes comprises (TVA incluse).
- 8.1.3. Le Montant de la Commande est un montant indicatif et il peut différer du Montant Final à devoir par le Client en fonction des Prestations effectivement réalisées par le Réparateur Partenaire au profit du Client et des pièces détachées utilisées pour réaliser les Prestations.
- 8.1.4. Le Montant Final demandé au Client correspond au montant total dû au titre des Services et des Prestations à savoir déplacement, main d'œuvre et, le cas échéant, les pièces détachées de rechange.
- 8.1.5. Les tarifs tiennent compte d'éventuelles réductions qui seraient consenties par CYCLOFIX dans les conditions précisées sur la Plateforme.

### **8.2. Modification du prix**

- 8.2.1. Il est de convention expresse que le tarif annoncé lors de la prise de Commande est susceptible d'évoluer en fonction des Prestations suggérées par le Réparateur Partenaire et

acceptées par le Client avant toute intervention du Réparateur Partenaire. Dans cette hypothèse, le Montant de la Commande peut différer du Montant Final ainsi qu'indiqué ci-dessus.

### 8.3. Paiement du prix

- 8.3.1. En acceptant de contracter sur la base des présentes Conditions Générales, le Client reconnaît explicitement son obligation de paiement. Une fois que la Commande du Client aura le statut de Commande Définitive, le Moyen de Paiement du Client reçoit une autorisation de débit et le montant est réservé pour être débité.
- 8.3.2. A l'issue de la fourniture des Prestations commandées, une facture électronique est établie par CYCLOFIX au nom et pour le compte du Réparateur Partenaire ayant réalisé les Prestations.
- 8.3.3. Le prix est payable comptant, en totalité au jour de la réalisation des Prestations commandées sous réserve de modifications de prix dûment acceptées par le Client conformément à l'article 8.2.
- 8.3.4. Le paiement des Prestations commandées se fait au moyen d'un Moyen de Paiement via la plateforme de paiement « STRIPE ».
- 8.3.5. Le paiement est effectué directement à CYCLOFIX agissant pour le compte du Réparateur Partenaire qui exécutera la Commande. CYCLOFIX est autorisé par chaque Réparateur Partenaire à accepter des paiements en son nom.
- 8.3.6. L'obligation de paiement du Client ne sera considérée comme remplie qu'après encaissement effectif de l'intégralité des sommes dues par CYCLOFIX.
- 8.3.7. Le paiement par carte bancaire est irrévocable, sauf en cas d'utilisation frauduleuse de la carte, ce que le Client devra démontrer. Dans cette hypothèse, le Client peut demander l'annulation du paiement et la restitution des sommes correspondantes.
- 8.3.8. Suivant les conditions de débit applicables, le débit effectif peut ne pas être immédiat et il appartient au Client de vérifier ses relevés.
- 8.3.9. Si nous ne pouvons pas débiter le Moyen de Paiement que vous nous avez indiqué pour le prix dû, nous vous en informerons immédiatement par écrit et pourrions suspendre ou supprimer votre accès à la Plateforme jusqu'à ce que le paiement soit effectué. Vous pouvez, dès réception de l'information relative à la suspension ou suppression de votre accès à la Plateforme, nous contacter afin de mettre à jour vos informations de paiement ou encore formuler vos observations et justifications afin que nous puissions, dans l'hypothèse où vous rapportez la preuve que le manquement à votre obligation de paiement résulte du fait d'un tiers présentant les critères de la force majeure ou d'un Cas de Force Majeure, et que vous réglez les sommes dues, rétablir votre accès à la Plateforme.

### 8.4. Codes Promo

- 8.4.1. CYCLOFIX peut, à son entière discrétion, créer des codes promotionnels pouvant être utilisés par le Client pour obtenir un crédit de compte, ou autres fonctions ou avantages liés aux Services et aux Prestations, sous réserve de toute disposition supplémentaire établie par lui au cas par cas pour les codes promotionnels (le(s) « **Code(s) Promo** »). Le Client accepte que les Codes Promos :

- (i) ne peuvent être dupliqués, vendus ou transférés d'aucune façon, ni être mis à la disposition du public en général (qu'ils soient postés sur un forum public ou autrement) sauf autorisation expresse de CYCLOFIX ;
- (ii) peuvent être désactivés par CYCLOFIX à l'issue de leur période de validité ;
- (iii) ne peuvent être utilisés que conformément aux conditions spécifiques établies par CYCLOFIX pour chaque Code Promo ;
- (iv) ne sont pas valides pour recevoir des espèces ; et
- (v) peuvent expirer avant d'être utilisés.

8.4.2. CYCLOFIX se réserve le droit de décliner ou réduire les crédits ou autres fonctions ou avantages obtenus à travers l'utilisation des Codes Promo par le Client ou tout autre utilisateur dans le cas où CYCLOFIX jugerait ou estimerait que l'utilisation ou le rachat du Code Promo s'est fait de façon erronée, frauduleuse, illégale ou contraire aux conditions applicables au Code Promo ou aux présentes Conditions Générales.

## 8.5. Forfaits CYCLOFIX PLUS

8.5.1. CYCLOFIX propose également des forfaits CYCLOFIX PLUS donnant accès, pour un vélo, à un pack de prestations d'entretien et de réparation de vélos délivrées par les Réparateurs Partenaires dans les zones éligibles à l'intervention des Réparateurs Partenaires (les « **Forfaits** »). Le contenu des Forfaits est détaillé sur la Plateforme et sur le site web du Réparateur Partenaire à l'adresse suivante <https://reparations.cyclofix.com/cyclofix-plus>. Les Forfaits comprennent également une assurance proposée par ORIAS, un courtier spécialisé.

8.5.2. Les Forfaits sont payés annuellement ou mensuellement avec un engagement minimum de douze (12) mois. Le Client identifie son vélo lors de la souscription du Forfait, et seul ce vélo est éligible aux Prestations prévues par le Forfait.

8.5.3. Le Client peut contacter CYCLOFIX à l'adresse électronique [hello@cyclofix.com](mailto:hello@cyclofix.com) pour toute question relative au fonctionnement des Forfaits.

8.5.4. Des conditions particulières sont applicables aux Forfaits, ces conditions particulières sont détaillées lors de la souscription des Forfaits.

## 9. OBLIGATIONS DU CLIENT

9.1. Lorsque vous utilisez la Plateforme, vous devez respecter l'ensemble de la législation applicable. Vous ne pouvez utiliser la Plateforme qu'à des fins licites et pour lesquelles elle a été conçue, comme indiqué dans les présentes Conditions Générales. Vous ne devez pas faire un mauvais usage de la Plateforme ou tenter de commettre un acte frauduleux.

9.2. Vous devez fournir des informations précises et complètes quand vous enregistrez un Compte et quand vous utilisez la Plateforme.

9.3. Votre Compte est personnel. Il ne peut être ni loué ni partagé, sauf autorisation expresse de CYCLOFIX. Une fois que vous avez créé un compte :

- vous ne pouvez pas enregistrer plus d'un compte, sauf accord écrit contraire de notre part ;
- vous ne pouvez pas autoriser des tiers à utiliser votre Compte, ni transférer votre Compte à un tiers ;
- vous devez veiller à ce que les informations relatives à votre Compte soient exactes, complètes et à jour ;
- vous ne devez pas divulguer vos informations de connexion confidentielles ;

- vous devez nous informer immédiatement si vous avez des raisons de croire que quelqu'un d'autre connaît votre nom d'utilisateur ou votre mot de passe ou si vous suspectez que quelqu'un d'autre utilise votre Compte.

9.4. Vous serez responsable du paiement de tous les frais pouvant être dus en raison de la fourniture de Services par CYCLOFIX demandés par l'intermédiaire de votre Compte, sauf si l'accès et l'utilisation de votre Compte résultent d'un Cas de Force Majeure, du fait d'un tiers présentant les caractéristiques d'un Cas de Force Majeure (par exemple en cas d'*hacking* ou de piratage informatique) ou encore d'un manquement de CYCLOFIX à son obligation de sécurité. Dans l'hypothèse d'un vol de carte bancaire ou de vol d'informations bancaires, vous êtes tenus de prévenir immédiatement votre établissement bancaire afin de réaliser les démarches nécessaires.

9.5. Vous ne devez pas, dans votre utilisation de la Plateforme, causer de nuisances, de problèmes, de désagréments ou de dommages matériels à CYCLOFIX ou à toute autre personne.

## **10. SERVICE CLIENT**

### **10.1. Généralité**

La satisfaction de nos Clients étant fondamentale, le service client CYCLOFIX (le « **Service Client** ») mettra en œuvre, dans la mesure de ses facultés, toute action envisageable et raisonnable afin de satisfaire les Clients.

Le Service client est joignable :

- par courriel : [hello@cyclofix.com](mailto:hello@cyclofix.com)
- Par courrier : 3 Cour du Marché Saint Antoine, 75012 Paris

### **10.2. Information sur les Commandes en cours de traitement**

En cas de retard ou pour toute autre question relative à votre Commande, vous pouvez contacter le Service Client qui tentera de se rapprocher du Réparateur Partenaire afin de vous apporter toute satisfaction.

### **10.3. Réclamation**

10.3.1. En cas de Réclamation concernant une Commande ou une Prestation, veuillez contacter le Service Client à l'adresse suivante : [hello@cyclofix.com](mailto:hello@cyclofix.com) pour nous en faire part.

10.3.2. CYCLOFIX organisera alors la visite d'un inspecteur technique afin d'établir un diagnostic du vélo ou de la trottinette concerné(e). A l'issue du diagnostic, CYCLOFIX peut proposer différentes solutions au Client afin de résoudre le problème.

## **11. PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE**

11.1. CYCLOFIX accorde une licence personnelle, non-exclusive, non-transférable et non-cessible, révoquant et ne pouvant faire l'objet d'aucune sous-licence, pour installer et/ou utiliser la Plateforme sur votre appareil, pour votre seul usage et uniquement pour vous permettre d'accéder aux informations mises à disposition au moyen de la Plateforme et de l'utiliser. Tous les droits non expressément accordés dans les présentes sont réservés par CYCLOFIX et par les concédants de licence de CYCLOFIX.

11.2. CYCLOFIX réserve l'intégralité des droits liés à la Plateforme et aux Services qui ne sont pas expressément accordés dans les présentes Conditions Générales.

- 11.3. Vous ne pouvez pas accomplir (et ne pouvez permettre à personne d'autre d'accomplir) les actes suivants :
- (a) concéder une licence, une sous-licence, copier, modifier, distribuer, créer, vendre, revendre, céder ou louer une quelconque partie de la plateforme de CYCLOFIX ;
  - (b) faire de l'ingénierie inverse ou tenter d'extraire le code source de la Plateforme ;
  - (c) lancer ou faire lancer tout programme ou script dans le but de récupérer, d'indexer, d'étudier ou d'extraire des données de quelque partie que ce soit la Plateforme ou des données de CYCLOFIX ;
  - (d) utiliser, afficher ou manipuler tout droit de propriété de CYCLOFIX dans un but autre que l'utilisation de la Plateforme ;
  - (e) créer ou enregistrer (i) des URL, (ii) des noms de domaine, (iii) des noms ou titres d'applications logicielles, ou (iv) des pseudonymes ou profils de médias sociaux qui contiennent des éléments protégés par des droits de propriété (dénomination, marque, logo) de CYCLOFIX ou qui sont de nature à prêter à confusion avec lesdits éléments protégés ;
  - (f) utiliser des éléments protégés par des droits de propriété de CYCLOFIX comme image ou fond d'écran de votre profil de média social ;
  - (g) acheter des mots-clés qui contiennent des éléments protégés par des droits de propriété de CYCLOFIX.

## **12. DONNÉES PERSONNELLES**

- 12.1. Les données à caractère personnel fournies par le Client lors de la Commande seront collectées, traitées et stockées selon les dispositions de la loi Informatique et Libertés du 6 janvier 1978 relative à la protection des données personnelles et au Règlement général sur la protection des données (la « **Règlementation** »).
- 12.2. Conformément à la Règlementation, le Client dispose d'un droit d'accès, d'interrogation, de rectification, d'effacement sur les informations qui le concernent, d'un droit d'opposition à la prospection ou pour motif légitime, d'un droit à la limitation du traitement et à la portabilité, ainsi que d'un droit de définir des directives relatives au sort de ses données à caractère personnel après son décès.
- 12.3. Le Client peut exercer les droits mentionnés au paragraphe précédent en justifiant de son identité :
- par courriel à l'adresse : [privacy@cyclofix.com](mailto:privacy@cyclofix.com),
  - par courrier postal à l'adresse : CYCLOFIX, Pôle confidentialité, 3 Cour du Marché Saint Antoine, 75012 Paris.
- 12.4. Pour plus d'informations sur le traitement et la protection des données à caractère personnel par CYCLOFIX, le Client est invité à consulter la Politique de confidentialité en se rendant à l'adresse suivante : <https://www.cyclofix.com/static/CYCLOFIX%20-%20Politique%20de%20Confidentialite.pdf>.
- 12.5. En cas de différend relatif au traitement de vos données, le Client dispose du droit de déposer une réclamation auprès d'une autorité de contrôle.

## **13. RESPONSABILITÉ**

### **13.1. Généralités**

- 13.1.1. CYCLOFIX fournit ses Services « en l'état » et « en fonction de la disponibilité ». En conséquence, CYCLOFIX ne saurait être tenu responsable vis-à-vis de vous en ce qui concerne toute perte directe, indirecte, particulière et plus généralement tout dommage découlant de votre incapacité à utiliser nos Services.
- 13.1.2. Le contrat est conclu entre vous et le Réparateur Partenaire. Le Réparateur Partenaire que vous choisissez est un prestataire indépendant, distinct de CYCLOFIX et sur lequel CYCLOFIX

n'a aucun contrôle. En conséquence, la responsabilité de CYCLOFIX ne saurait être engagée à ce titre.

### 13.2. Information disponible sur la Plateforme

CYCLOFIX fait ses meilleurs efforts pour fournir une information à jour et exacte sur la Plateforme. Il est cependant précisé que l'information sur la Plateforme est pour l'essentiel transmise ou directement mise en ligne par les Réparateurs Partenaires, et CYCLOFIX ne peut garantir que cette information est correcte et à jour. En conséquence, le contenu informatif figurant sur la Plateforme peut ne pas être actualisé, et CYCLOFIX ne prend aucun engagement à ce titre ni n'assume aucune responsabilité.

### 13.3. Responsabilité propre des Réparateurs Partenaires

CYCLOFIX agit en qualité d'intermédiaire entre le Client et le Réparateur Partenaire. En conséquence, CYCLOFIX ne garantit aucunement fiabilité, la qualité, et le caractère adéquat des Prestations fournies par le Réparateur Partenaire, ni la ponctualité du Réparateur Partenaire. En cas de réclamation concernant une Prestation, veuillez contacter le service client CYCLOFIX.

### 13.4. Exonération de responsabilité en Cas de Force Majeure

13.4.1. CYCLOFIX décline toute responsabilité dans le cas où CYCLOFIX est dans l'incapacité temporaire ou permanente d'exécuter totalement ou partiellement les Services ou que des Commandes ne pourraient être honorées en raison d'un événement extérieur, imprévisible et irrésistible constituant un cas de force majeure tel que défini par l'article 1218 du Code civil (le « **Cas de Force Majeure** »).

13.4.2. En cas de survenance d'un Cas de Force Majeure, nous vous préviendrons immédiatement. L'exécution d'une quelconque obligation prévue par les Conditions Générales et pour toute Commande passée sur la Plateforme sera suspendue de plein droit pendant toute la période d'occurrence du Cas de Force Majeure et se poursuivra tant que ces circonstances existent et à l'issue de cette période, durant un délai raisonnable pour permettre une reprise normale de l'exécution des prestations. CYCLOFIX s'efforcera de maintenir les Services autant que possible dans des situations apparentées à des Cas de Force Majeure mais ne rendant pas strictement impossible l'exécution des prestations.

### 13.5. Exonération de responsabilité en d'autres hypothèses

13.5.1. La responsabilité de CYCLOFIX ne saurait être engagée au titre de toute perte de profit, perte d'activité, interruption d'activité ou perte d'opportunité commerciale si le Client utilise la Plateforme et les Services ou sollicite la réalisation de Prestations à des fins commerciales, professionnelles ou de revente ; étant rappelé que l'utilisation de la Plateforme, des Services et les Commandes de Prestations sont réservées aux seuls Clients consommateurs non-professionnels.

13.5.2. CYCLOFIX ne sera pas responsable des dommages indirects, accessoires, particuliers, exemplaires, punitifs ou consécutifs, incluant en cela la perte de profits, la perte de données, les dommages corporels ou matériels liés ou se rapportant à toute utilisation des Services. CYCLOFIX ne sera pas responsable des dommages, obligations ou pertes découlant de : (i) ce que le Client a utilisé les Services ou qu'il s'y est fié ou de l'impossibilité pour lui d'avoir accès ou d'utiliser les Services ; ou de (ii) toute transaction ou relation entre le Client et tout Réparateur Partenaire en dehors du cadre des Services proposés sur la Plateforme. CYCLOFIX ne sera pas responsable d'un retard ou d'une inexécution, lesquels seraient dus à des causes échappant au contrôle raisonnable de CYCLOFIX.

### 13.6. Garanties de CYCLOFIX sur les pièces détachées

13.6.1. CYCLOFIX garantit le Client, conformément aux dispositions légales et sans paiement complémentaire, contre tout défaut de conformité ou vice caché provenant d'un défaut de conception ou d'une non-conformité d'une pièce détachée commandée par le Réparateur Partenaire auprès de CYCLOFIX pour réaliser les Prestations prévues dans une Commande.

13.6.2. Afin de faire valoir ses droits, le Client devra informer CYCLOFIX, par écrit, de l'existence des vices ou défauts de conformité de la pièce détachée concernée dans les délais légaux.

## **14. DROIT APPLICABLE – LITIGES**

14.1. Les présentes Conditions Générales sont régies par le droit français.

14.2. En cas de litige ou de réclamation liés à l'utilisation de la Plateforme et des Services ou aux présentes Conditions Générales, le Client est invité à se rapprocher du Service Client afin de trouver une solution amiable en adressant un email à l'adresse suivante : [hello@cyclofix.com](mailto:hello@cyclofix.com).

14.3. A défaut de solution amiable, CYCLOFIX proposera au Client un service de médiation gratuit.

14.4. Il est rappelé que le recours à la médiation n'est possible qu'à la condition que la réclamation n'ait pas été préalablement examinée par un juge ou un autre médiateur, et qu'elle ait déjà fait l'objet d'un recours auprès du Service Client.

14.5. Il est également rappelé que la Commission européenne a mis en place une plateforme de résolution des litiges destinées à recueillir les éventuelles réclamations de consommateurs faisant suite à un achat en ligne afin de les transmettre ensuite aux médiateurs nationaux compétents. Cette plateforme est accessible à l'adresse suivante : <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>.