CONDITIONS GÉNÉRALES D'UTILISATION (CGU)

Article 1 – Objet

Les présentes **Conditions Générales d'Utilisation** (ci-après « CGU ») définissent les droits et obligations applicables entre :

- **DoctoCar** (ci-après « la Plateforme »), société mettant à disposition un service d'intermédiation pour la réservation et le paiement de prestations de lavage automobile,
- et **tout utilisateur** (ci-après « Client » ou « vous »), personne physique souhaitant commander un service de lavage via la Plateforme.

En cochant la case « J'accepte les CGU » ou tout autre moyen d'acceptation proposé lors de votre inscription ou de la commande, vous acceptez sans réserve ces CGU.

Les présentes CGU ne concernent que la relation **DoctoCar / Client**. Les **professionnels** qui proposent leurs prestations de lavage automobile sont régis par nos [Conditions Générales de Services (CGS Pro)]. Les **Mentions Légales** et notre **Politique de Confidentialité** sont disponibles sur le site www.doctocar.fr.

Article 2 – Définitions

- **DoctoCar** : La société [DoctoCar SAS], exploitant le site [www.doctocar.fr] et les applications mobiles "DoctoCar" (ci-après la « Plateforme »).
- **Client** : Toute personne (physique **ou** morale) utilisant la Plateforme pour commander un lavage automobile. (*Par exemple, un particulier, une entreprise, une association, etc.*)

- **Professionnel** : Toute personne morale ou physique (statut indépendant) offrant des services de lavage via la Plateforme (soumis aux Conditions Générales de Services – CGS Pro).
 - **Commande** : Toute demande de prestation de lavage effectuée par le Client via la Plateforme.
 - **Services** : L'ensemble des fonctionnalités fournies par DoctoCar, incluant notamment la mise en relation avec les Prestataires, la gestion du paiement, etc.
-

Article 3 – Description de la Plateforme

3.1 Rôle de DoctoCar

DoctoCar agit comme **intermédiaire technique** permettant :

- La mise en relation de Clients et de Professionnels proposant des prestations de lavage automobile,
- La facilitation de la commande en ligne et du paiement via un mandat d'encaissement limité (voir article 6).

DoctoCar ne fournit pas elle-même de lavage. La prestation de lavage est réalisée **sous la seule responsabilité** du Professionnel.

3.2 Absence de lien de subordination

Le Professionnel est un prestataire **indépendant**, non employé de DoctoCar. DoctoCar ne saurait être tenu responsable de la bonne exécution ou non du lavage par le Professionnel.

Article 4 – Accès et Inscription

4.1 Création de compte

Pour passer une Commande, vous devez :

1. Être majeur (18 ans révolus),
2. Fournir une adresse email valide, un numéro de téléphone et toute autre information requise (nom, prénom, etc.),
3. Choisir un mot de passe ou un moyen de connexion sécurisé,
4. Accepter les présentes CGU et, le cas échéant, la Politique de Confidentialité.

Vous vous engagez à fournir des informations exactes et à jour, et à les mettre à jour en cas de changement.

4.2 Usage personnel

Votre compte est **strictement personnel**. Vous êtes responsable de toute utilisation de votre compte (Commandes, messages, etc.). Conservez vos identifiants confidentiels ; en cas de suspicion de vol ou d'utilisation frauduleuse, prévenez immédiatement DoctoCar.

4.3 Suspension / Résiliation

DoctoCar peut, à tout moment et après notification, suspendre ou résilier un compte si l'utilisateur :

- Fournit de fausses informations,
- N'honore pas ses obligations (paiement, comportement injurieux, etc.),
- Détourne l'usage de la Plateforme (fraude, revente de compte, etc.).

Le Client peut clôturer son compte à tout moment, sous réserve de finaliser les Commandes en cours.

Article 5 – Passer une Commande

5.1 Sélection et Disponibilité

Vous choisissez :

1. Le type de lavage souhaité (intérieur, extérieur, etc.),
2. Le lieu et le créneau horaire proposés par le Professionnel (sous réserve de disponibilité).

Les informations (tarifs, horaires) sont fournies par le Professionnel, sous sa responsabilité. DoctoCar ne garantit pas la disponibilité continue des Professionnels ni l'exactitude de toutes les informations.

5.2 Confirmation de la Commande

1. Une fois votre commande validée et payée en ligne (voir article 6), un **email ou notification** vous confirmera que la commande est transmise au Professionnel.
2. Le Professionnel peut accepter ou refuser en cas d'indisponibilité (vous serez alors notifié et remboursé).

5.3 Politique d'Annulation

- **Annulation par le Client** : Vous pouvez annuler avant l'acceptation par le Professionnel. Après acceptation, les conditions d'annulation ou de report relèvent de la politique du Professionnel. Des frais peuvent s'appliquer.
- **Annulation par le Professionnel** : Si le Professionnel annule, DoctoCar vous remboursera le montant déjà payé.

5.4 Obligation de mise à disposition du véhicule dans un espace adapté

Le Client s'engage à mettre à disposition son véhicule dans un **emplacement stable, sécurisé et suffisamment spacieux** afin que le professionnel puisse effectuer la prestation dans des conditions optimales.

L'emplacement doit :

- Être **accessible** pour le Professionnel et son matériel,

- Offrir **un espace suffisant** pour circuler autour du véhicule et réaliser le lavage en toute sécurité,
- Respecter la réglementation locale en matière d'occupation de l'espace public ou privé.

En cas de non-respect de ces conditions (espace insuffisant, accès impossible, interdiction locale de lavage), le professionnel peut **refuser d'exécuter la prestation**. Dans ce cas, **DoctoCar ne peut garantir un remboursement, qu'il soit partiel ou total**. Tout remboursement éventuel sera étudié au cas par cas, à la discrétion de DoctoCar, notamment en cas de force majeure ou de justification valable fournie par le Client.

Le Client est **pleinement responsable des conséquences** liées à un emplacement inadapté (amendes, litiges avec des tiers, dommages causés par un tiers, etc.).

Article 6 – Paiement et Mandat d'Encaissement

6.1 Paiement en ligne

DoctoCar (ou son prestataire de paiement) encaisse le montant de la commande (prix du lavage + taxes éventuelles) pour le compte du Professionnel, en qualité d'agent d'encaissement limité.

- Tout paiement effectué à DoctoCar est réputé libératoire envers le Professionnel.

Explication : Cela signifie que régler DoctoCar équivaut légalement à régler directement le Professionnel, conformément au mandat d'encaissement.

6.2 Tarifs et frais

Le tarif de la prestation est fixé par le Professionnel. Des frais de service (commission) peuvent être facturés par DoctoCar au Client (information affichée

lors du paiement).

DoctoCar vous informe du **montant total** avant confirmation.

6.3 Sécurisation du paiement

La transaction s'effectue via un prestataire de paiement sécurisé. Vos données bancaires ne sont pas conservées directement par DoctoCar mais par ce prestataire, conformément à la réglementation.

Article 7 – Règles d'Utilisation de la Plateforme

7.1 Comportement du Client

Le Client s'engage à :

- Utiliser la Plateforme conformément à la loi et aux présentes CGU,
- Fournir des coordonnées exactes (adresse, etc.) pour la bonne réalisation de la prestation,
- Se comporter de manière courtoise envers les Professionnels et le support DoctoCar.

7.2 Sanctions

En cas de non-respect (insultes, annulations abusives, fraude, etc.), DoctoCar peut suspendre ou résilier votre compte, après notification.

Article 8 – Responsabilité

8.1 Rôle de DoctoCar

DoctoCar est un **intermédiaire** et n'exécute pas la prestation de lavage. **Le Professionnel** demeure seul responsable de :

- La qualité du service,
- Le respect des normes (environnementales, etc.),
- L'exécution de la prestation.

8.2 Limitation de responsabilité

Sauf disposition légale impérative :

- DoctoCar ne garantit ni la disponibilité ininterrompue de la Plateforme, ni la réalisation parfaite de chaque lavage,
- DoctoCar n'est pas responsable d'éventuels dommages indirects, pertes de chance ou pertes financières liées à la prestation du Professionnel.

8.3 Conformité et réclamations

Pour toute réclamation relative à la **qualité du lavage**, aux **dommages causés** ou aux **retards**, le Client doit contacter directement le Professionnel concerné. DoctoCar peut offrir un support de médiation, sans engager sa propre responsabilité.

Article 9 – Données Personnelles

9.1 Politique de Confidentialité

Le traitement de vos données (nom, téléphone, géolocalisation éventuelle, etc.) est régi par notre Politique de Confidentialité. En utilisant la Plateforme, vous reconnaissez en avoir pris connaissance et l'accepter.

9.2 Finalité

Les données sont nécessaires :

- Pour la mise en relation avec le Professionnel (communication, etc.),
- Pour le traitement des paiements,
- Pour assurer le support client et la résolution d'éventuels litiges.

9.3 Droits du Client

Vous disposez d'un **droit d'accès, de rectification, de suppression** de vos données, ainsi que d'un droit d'opposition pour motif légitime. Vous pouvez exercer ces droits en contactant contact@doctocar.fr.

Article 10 – Propriété Intellectuelle

Tous les éléments (marques, logos, textes, images, code) de la Plateforme sont la propriété exclusive de DoctoCar ou de ses partenaires. Toute reproduction, même partielle, est interdite sans autorisation écrite.

Article 11 – Modifications des CGU

Conditions Générales d'utilisation (CGU) – Version 1.0.0

Dernière mise à jour : 17 février 2025

DoctoCar se réserve le droit de **modifier** à tout moment les présentes CGU pour :

- Se conformer aux évolutions légales,
- Adapter son offre de services,
- Ajouter ou supprimer des fonctionnalités.

Toute modification substantielle fera l'objet d'une **notification** (email, popup...). Si vous n'acceptez pas ces modifications, vous pouvez cesser d'utiliser la Plateforme et demander la clôture de votre compte. L'usage continu après l'entrée en vigueur vaut **acceptation** des nouvelles CGU.

Article 12 – Loi applicable et Litiges

1. **Loi applicable** : Les présentes CGU sont soumises au **droit français**.
 2. **Litiges** : En cas de différend, et sous réserve des dispositions légales impératives, la compétence est attribuée aux tribunaux du ressort du siège social de DoctoCar.
 3. **Médiation** : Conformément au Code de la consommation, vous pouvez recourir gratuitement à un médiateur de la consommation en vue d'une résolution amiable si vous êtes un consommateur (cf. articles L.611-1 et suivants). Les modalités seront précisées sur demande.
-

Article 13 – Contact

Pour toute question relative à ces CGU, vous pouvez contacter :

- **Email** : [contact@doctocar.fr]
- **Courrier** : [Adresse du siège social]