

CONDITIONS GENERALES D'UTILISATION DE LA PLATEFORME « SERVICE ENTRETIEN »

Dernière mise à jour au 01/04/2022

PREAMBULE

CUPRA, division de Volkswagen Group France, Société anonyme au capital de 198 502 510 euros, 11 avenue de Boursonne, 02600 Villers-Cotterêts Cedex France, immatriculée au RCS de Soissons sous le numéro 832 277 370 (ci-après « **CUPRA** ») propose, via la plateforme en ligne accessible par le réseau internet à l'adresse <https://rdv-atelier.cupraofficial.fr/> un service de mise en relation des propriétaires ou locataires (y compris dans le cadre d'une location-vente) de véhicules de la marque CUPRA avec des prestataires de son réseau de réparateurs agréés, habilités à réaliser l'entretien et/ou les réparations des véhicules de la marque afin de faciliter l'obtention de devis, la prise de rendez-vous et, le cas échéant, le prépaiement de prestations d'entretien et/ou de maintenance de leurs véhicules (ci-après la « **Plateforme** »).

Par cette plateforme, CUPRA met uniquement en relation les Clients et les Partenaires. En aucun cas, les Services et Prestations réalisées par les Partenaires relèvent de la responsabilité de CUPRA comme il est précisé à l'article 3.

L'usage de la Plateforme est destiné uniquement aux personnes majeures (ci-après « Client » ou « Utilisateur ») et a pour objectif de faciliter les opérations de révisions et d'entretien courantes.

Si les besoins du Client nécessitent un examen technique et visuel plus complet de son véhicule, par exemple en cas de réparation après un accident ou de panne nécessitant le diagnostic d'un professionnel de l'automobile, il appartient au Client de s'adresser directement à un atelier de réparation agréé par CUPRA.

Préalablement à la demande d'exécution d'un Service, le Client s'engage à prendre connaissance des présentes Conditions Générales d'Utilisation de la Plateforme de Services (ci-après les « **CGU** ») et à ne procéder à une demande de Services que s'il les accepte sans réserve. En cas de refus des CGU, le Client ne doit pas utiliser la Plateforme.

Le Prestataire et le Client sont désignés ci-après ensemble les « **Parties** ».

1. DEFINITIONS

Les termes définis au présent article, commençant par des majuscules, qu'ils soient utilisés au singulier ou au pluriel dans les CGU, auront la signification suivante :

« **Client** » : désigne un utilisateur de la Plateforme, majeur, propriétaire ou locataire (y compris dans le cadre d'une location-vente) d'un véhicule de marque CUPRA immatriculé en France et résidant en France, qui utilise tout ou partie d'un ou plusieurs Service(s) et/ou qui procède à la commande d'une Prestation.

« **Prestataire** » : désigne le réparateur agréé du réseau de la marque *CUPRA* offrant ses Prestations via la Plateforme et de réparation de véhicules. Les Prestataires font nécessairement partie du réseau de réparateurs agréés. L'identification du Prestataire choisi par le Client apparaît sur la Plateforme avant la validation par le Client de son choix du Prestataire.

« **Devis** » : désigne l'état détaillé des prestations et achats de pièces sélectionnés par le Client, sans qu'il y ait prise de Rendez-Vous Atelier ou de Rendez-Vous Atelier Prépayé. A l'issue du Parcours Client, il peut choisir, en plus de le consulter, de recevoir le Devis par email. La date de réalisation de la Prestation sera déterminée, ensuite, d'un commun accord entre le Client et le Prestataire, en dehors de la Plateforme. A défaut d'indication contraire, un Devis a une durée de validité de 30 (trente) jours à compter de sa date d'envoi par courriel. Le Client ne peut pas se prévaloir d'un Devis auprès d'un Prestataire autre que celui désigné dans le Devis. Si le Client en fait la demande sur le Devis relatif à la Prestation, les pièces échangées lors de la Prestation et payées par le Client lui seront restituées lors de la livraison, à l'exception de celles remplacées en 'Echange Standard' ou sous garantie. Il est précisé ici que le Devis est fourni à titre indicatif et qu'il est de la responsabilité du Partenaire de l'adapter aux demandes du client et selon l'état du véhicule.

« **Rendez-Vous Atelier** » : désigne la prise de rendez-vous avec le Prestataire sélectionné par le Client, en vue de l'exécution par le Prestataire de prestations d'entretien sélectionnées par le Client et à valider par la suite entre les Parties. A l'issue de la prise de Rendez-Vous Atelier, le Client reçoit un courriel reprenant, notamment, les coordonnées du Prestataire concerné, la date et l'heure souhaitées du rendez-vous et les Prestations souhaitées. Le Prestataire pourra, le cas échéant, ensuite contacter le Client par courriel ou par téléphone pour lui confirmer la date ou pour lui proposer une ou plusieurs autres dates. La fixation définitive de la date du rendez-vous, la détermination définitive du contenu des prestations, la conclusion éventuelle du contrat entre le Client et le Prestataire et le paiement des prestations interviennent directement entre le Client et le Prestataire, sans l'intervention de la Plateforme.

« **Rendez-Vous Atelier Prépayé** » : désigne la prise de rendez-vous avec le Prestataire sélectionné par le Client, parmi ceux qui proposent le Rendez-Vous Atelier Prépayé, en vue de l'exécution par le Prestataire des Prestations préalablement sélectionnées par le Client, avec paiement des prestations au Prestataire au moyen de l'outil de paiement disponible sur la Plateforme. A l'issue de la prise de rendez-vous, le Client reçoit un courriel de confirmation reprenant, notamment, les coordonnées du Prestataire concerné, le récapitulatif des Prestations choisies par le Client, leur prix, la date et l'heure du rendez-vous ainsi que le justificatif du paiement et les CGU, l'ensemble formant un contrat entre le Client et le Prestataire.

« **Service** » : désigne la possibilité, grâce à la Plateforme, pour le Client, au travers du Parcours Client de bénéficier de Devis, de Rendez-vous Atelier, de Rendez-Vous Atelier Prépayé. Le Service s'adresse exclusivement aux propriétaires ou locataires (y compris dans le cadre d'une location-vente) de véhicules de marque *CUPRA* immatriculés en France et résidant en France métropolitaine.

« **Prestations** » : désigne les actions réalisées par le Prestataire en vue d'assurer l'entretien ou la maintenance du véhicule du Client, y compris la fourniture de pièces détachées. Les prestations autres

que celles directement liées à l'entretien et la maintenance de véhicules qui pourraient être proposées par le Prestataire, telles qu'un service voiturier ou un véhicule de remplacement, ne font pas partie des Prestations. Le tarif et les modalités de paiement d'une telle prestation souhaitée par le Client doivent faire l'objet d'un accord hors Plateforme entre le Prestataire et le Client.

« **Parcours Client** » : désigne le cheminement proposé au Client sur la Plateforme, destiné à lui permettre de consulter les Services et, le cas échéant, d'en bénéficier ou de commander.

2. OBJET

Les CGU, ainsi que les documents auxquels elles font référence, ont pour objet de définir les conditions dans lesquelles les Clients et les Prestataires peuvent bénéficier des Services par l'intermédiaire de la Plateforme.

Le Client reconnaît avoir eu communication, préalablement à l'utilisation des Services, de toutes les informations utiles liées auxdits Services et, préalablement à toute commande de Prestations et, le cas échéant, à la conclusion d'un contrat, des informations relatives au contenu des Prestations et au Prestataire.

Le Client reconnaît, et l'accepte, que les Prestations ne sont pas fournies par CUPRA dont le rôle est strictement limité à la mise en relation entre le Client et le Prestataire choisi par le Client, en tant que simple intermédiaire technique.

3. INTERMEDIAIRE TECHNIQUE

Les informations communiquées par CUPRA sont basées sur les données transmises par les Prestataires. L'Utilisateur reconnaît et accepte que CUPRA, en sa qualité de prestataire de services techniques, n'exerce aucun contrôle sur ces données et, en conséquence, CUPRA ne peut ni vérifier, ni garantir l'exactitude ou l'exhaustivité des informations transmises par les Prestataires qu'il rend accessible sur la Plateforme. En conséquence, CUPRA ne garantit ni l'exactitude, ni la légalité, ni la licéité, ni la qualité de ces contenus.

Egalement, en sa qualité d'intermédiaire technique, CUPRA n'exerce aucun contrôle et n'assure pas le suivi ou la validation des Services.

Si CUPRA a connaissance d'une quelconque illicéité relative aux contenus, quels qu'ils soient, CUPRA se réserve le droit de procéder discrétionnairement au retrait immédiat de ceux-ci de la Plateforme, sans qu'un Utilisateur, puisse engager sa responsabilité de ce fait.

4. DOCUMENTS CONTRACTUELS

Toute utilisation de tout ou partie d'un ou plusieurs Service(s) emporte l'adhésion pleine et entière de l'Utilisateur aux présentes CGU. Ainsi, le Client reconnaît avoir lu, compris et accepté les présentes CGU, qu'il s'engage à respecter, et déclare avoir les capacités juridiques de s'engager au titre des présentes.

S'agissant des Services, la relation contractuelle entre le Client et le Prestataire est constituée des documents contractuels suivants (ci-après le « **Contrat** »).

- le Devis ;
- le courriel récapitulant les informations sur le **Rendez-Vous Atelier validé** ;
- le courriel de confirmation du **Rendez Vous Atelier Prépayé** reprenant les coordonnées du Prestataire concerné, le récapitulatif des Prestations choisies par le Client, leur prix, la date et l'heure du rendez-vous ainsi que le justificatif du paiement ;
- les présentes CGU et les documents auxquelles elles font référence.

En cas de contradiction entre une ou plusieurs stipulations figurant dans l'un quelconque des documents ci-dessus, le document de rang supérieur prévaudra. Les documents contractuels étant susceptibles d'évoluer dans le temps, la version la plus à jour d'un document contractuel prévaut sur les versions antérieures.

S'agissant de l'exécution des Prestations, la relation contractuelle entre le Client et le Prestataire sera régie par les documents que le Prestataire transmettra au Client et, le cas échéant ou à défaut, par les Conditions Générales d'Entretien et de Maintenance (« **CGVE&M** »).

Le Contrat entre en vigueur à compter de la réception par le Client du courriel de confirmation, qui constitue l'un des documents contractuels.

5. PARCOURS CLIENT

La Plateforme permet au Client de choisir le Service adapté à son véhicule au terme d'un parcours qui lui permet :

- d'identifier son véhicule parmi la liste des véhicules référencés sur la Plateforme et d'indiquer son kilométrage, étant entendu qu'en cas d'absence d'indication du kilométrage de son véhicule ou de kilométrage erroné, le Prestataire ne pourra pas être tenu responsable de l'éventuelle inadéquation du contenu du service proposé et pourra être amené à réviser la date de rendez-vous, les prix proposés et la liste des Prestations ;
- de choisir un Prestataire parmi les Prestataires référencés sur la Plateforme et de connaître ses coordonnées ;
- de disposer de toutes les informations précontractuelles propres à lui permettre de faire son choix en toute connaissance de cause, et, notamment, sur les prix des Prestations proposées, sur leur contenu (descriptif et caractéristiques des services et des produits proposés) et sur les conditions contractuelles proposées ;
- de consulter le catalogue des Prestations comprenant les catégories suivantes : service entretien, contrôle technique, échappement, pneumatiques, carrosserie rapide, peinture, freinage, amortisseurs, transmission, climatisation, courroie, visibilité ;

- de choisir une Prestation correspondant à ses besoins à partir des outils mis à sa disposition sur la Plateforme ;
- de choisir :
 - o de procéder à une demande d'envoi de **Devis** par mail, le Client devant prendre connaissance des CGU avant toute demande de Devis et les accepter en cochant une case à cet effet ; il ne peut effectuer une demande de Devis que s'il accepte les CGU ; et/ou
 - o de procéder à une demande de **Rendez-Vous Atelier**, le Client devant prendre connaissance des CGU avant de finaliser sa demande et les accepter en cochant une case à cet effet ; il ne peut effectuer une demande de Rendez-Vous Atelier que s'il accepte les CGU ;
 - o ou de procéder à une demande de **Rendez-Vous Atelier Prépayé**, le Client devant prendre connaissance des CGU avant de finaliser sa demande et les accepter en cochant une case à cet effet ; il ne peut effectuer une demande de Rendez-Vous Atelier Prépayé que s'il accepte les CGU.

Avant de finaliser une demande de Service, le Client se voit proposer un récapitulatif de sa demande, modifiable par ses soins **lors du parcours de Rendez-vous Atelier**, qu'il doit valider.

Le Client s'engage à fournir les données exactes et à jour concernant les caractéristiques de son véhicule et celles le concernant. Aucune responsabilité ne pourra être encourue en cas de fourniture de données invalides, erronées, incomplètes ou mal renseignées.

Les données personnelles du Client collectées par la Plateforme relèvent de la politique de protection de la vie privée et des données personnelles de la Plateforme, dont le Client déclare avoir pris connaissance et acceptés les termes.

6. PROCESSUS D'ETABLISSEMENT DES DEVIS

Le Parcours Client permet au Client d'obtenir un Devis élaboré en fonction des informations qu'il renseigne. Il appartient au Client de fournir des informations exactes, notamment en matière de kilométrage de son véhicule.

Le Client sélectionne le Prestataire puis les Prestations et les pièces relatives à l'entretien de son véhicule pour lesquelles le prix et les caractéristiques s'affichent sur la Plateforme.

Après revue et validation de sa demande, et s'il procède à une demande d'envoi de Devis par email le Client reçoit en retour un courriel dans lequel figure le projet de Devis, qui a une durée de validité de 30 (trente) jours à compter de la date d'envoi du courriel. Ce devis est fourni à titre informatif.

Si le Client veut obtenir un devis ferme engageant le Prestataire concerné, il lui appartient de le joindre par courriel à l'adresse qui lui aura été communiquée afin qu'il le valide. Dans le cadre de cette validation, le Prestataire pourra demander au Client des précisions ou des compléments d'information de nature à lui permettre d'adapter le Devis définitif à la situation. Cette étape se déroule en dehors de la Plateforme.

L'établissement du Devis définitif et des documents juridiques qui l'accompagnent est de la responsabilité du Prestataire.

7. PROCESSUS D'ETABLISSEMENT D'UN RENDEZ-VOUS ATELIER

Le Parcours Client permet au Client d'obtenir une liste de Prestations et d'achat de produits, élaborée en fonction des informations qu'il renseigne.

Il appartient au Client de fournir des informations exactes, notamment en matière de kilométrage de son véhicule.

Le Client sélectionne le Prestataire puis les Prestations et les pièces relatives à l'entretien de son véhicule pour lesquelles le prix et les caractéristiques s'affichent sur la Plateforme.

Il sélectionne ensuite la date souhaitée du Rendez-Vous Atelier.

Après revue et validation de sa demande, le Client reçoit un courriel reprenant, notamment, les coordonnées du Prestataire concerné, le détail des prestations souhaitées et la date et l'heure souhaitées du rendez-vous.

Le Prestataire prend ensuite contact avec le Client par courriel ou par téléphone pour lui confirmer la date ou pour lui proposer une ou plusieurs autres dates.

La fixation définitive de la date du Rendez-Vous Atelier, la détermination définitive du contenu des Prestations et la conclusion du contrat entre le Client et le Prestataire et le paiement des Prestations interviennent directement entre le Client et le Prestataire, sans l'intervention de la Plateforme.

8. PROCESSUS D'ETABLISSEMENT D'UN RENDEZ-VOUS ATELIER PREPAYE

Paiement comptant

Le Parcours Client permet au Client d'obtenir une liste de Prestations et d'achat de produits, élaborée en fonction des informations qu'il renseigne.

Il appartient au Client de fournir des informations exactes, notamment en matière de kilométrage de son véhicule.

Le Client sélectionne le Prestataire puis les Prestations et les pièces relatives à l'entretien de son véhicule pour lesquelles le prix et les caractéristiques s'affichent sur la Plateforme.

Après revue et validation de sa demande, le Client a la possibilité, s'il le souhaite, de prépayer le montant TTC correspondant aux Prestations et aux pièces qu'il a sélectionnées.

Ce paiement s'effectue au moyen d'une carte bancaire Visa ou Mastercard et intervient directement entre le Client et le Prestataire, comptant, immédiatement après la validation du récapitulatif de la commande.

Le système de paiement sécurisé développé par la société Magellan (éditeur et intégrateur de systèmes de paiement à distance) est commun à chaque Prestataire.

A cette fin, le Client renseigne ses coordonnées de cartes bancaires, conformément aux instructions données lors du parcours de paiement sécurisé.

Le Client garantit au Prestataire qu'il dispose des autorisations nécessaires pour utiliser le mode de paiement en ligne proposé par le Prestataire. Le Prestataire se réserve le droit de suspendre la commande en cas de refus d'autorisation de paiement par carte bancaire de la part des organismes officiellement accrédités.

Le paiement effectué par le Client n'est considéré comme définitif qu'après encaissement effectif par le Prestataire des sommes dues.

A l'issue du paiement, le Client reçoit un courriel de confirmation reprenant, notamment, les coordonnées du Prestataire concerné, le récapitulatif des Prestations par le Client, leur prix, la date et l'heure du rendez-vous ainsi que le justificatif du paiement et les CGU et les CGVE&M, l'ensemble formant un contrat entre le Client et le Prestataire.

La facture est remise au Client par le Prestataire au moment de la reprise du véhicule, une fois les Prestations effectuées.

9. DONNEES PERSONNELLES

CUPRA France, responsable de traitement collecte et plus généralement procède au traitement des Données à caractère personnel des Clients utilisateurs afin de leur permettre d'accéder aux Services proposés par la Plateforme. *CUPRA France* peut également adresser des communications commerciales, uniquement si les Clients Utilisateurs ont donné leur consentement qu'ils pourront retirer à tout moment.

CUPRA France s'engage à traiter les données à caractère personnel conformément à l'ensemble des textes légaux et réglementaires applicables en France et dans l'Union Européenne en matière de protection des données à caractère personnel et en particulier au règlement européen relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données dit RGPD et à la Loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés modifiée ci-après désigné comme étant la « réglementation applicable ».

CUPRA France, peut être amené à communiquer uniquement à ses partenaires et sous-traitants, dans le respect de la réglementation applicable, les Données à caractère personnel des utilisateurs. Il s'agit des Données à caractère personnel qui sont strictement nécessaires afin d'assurer les finalités déterminées directement en lien avec la fourniture des Services disponibles dans la Boutique.

Pour plus d'informations concernant le traitement et la protection de ses Données à caractère personnel, l'Utilisateur est invité à consulter [la politique de confidentialité](#) qui fait partie intégrante des présentes CGU.

10. COMPORTEMENT

Chaque Utilisateur se doit d'utiliser la Plateforme de manière responsable, avec respect et courtoisie à l'égard des droits de CUPRA et de tout tiers.

En accédant à la Plateforme, le Client utilisateur s'engage et garantit notamment à :

- disposer des qualités et compétences requises pour utiliser la Plateforme;
- avoir un comportement conforme à l'ensemble des dispositions des présentes CGU et à respecter ces CGU ;
- communiquer des données exactes, exhaustives et à jour ;
- respecter les droits de propriété intellectuelle de CUPRA et des éventuels tiers ;
- respecter toutes les lois en vigueur y compris celles du pays d'où il accède à la Plateforme;
- utiliser la Plateforme dans la limite de ses fonctionnalités et de sa destination.
-

En outre, l'Utilisateur s'interdit, notamment :

- d'utiliser les fonctionnalités de la Plateforme à des fins non prévues dans les présentes CGU, dans les Conditions Générales d'Entretien et de Maintenance, ou contraires à la destination de la Plateforme et/ou qui porteraient atteinte aux droits de CUPRA France, d'un de ses partenaires ou de tout tiers ;
- d'utiliser une fausse identité ou de tromper autrement que ce soit ;
- de communiquer à CUPRA ou aux Partenaires de la marque CUPRA des coordonnées et informations fausses, usurpées ou erronées ;
- de télécharger vers la Plateforme, afficher, rendre accessible ou transmettre par tout moyen et notamment par courrier électronique :
 - des contenus qu'il n'aurait pas le droit de télécharger,
 - un contenu illégal, préjudiciable, menaçant, injurieux, harcelant, délictuel, diffamatoire, vulgaire, obscène, contraire aux bonnes mœurs, portant atteinte à la vie privée d'une personne, odieux ou désobligeant ou choquant d'un point de vue notamment racial, ethnique ou autre,
 - tout élément contenant des virus logiciels ou autres codes, fichiers ou programmes informatiques conçus pour interrompre, détruire ou limiter la fonctionnalité de tout logiciel ou matériel informatique ou de tout équipement de télécommunication ;
- perturber ou interrompre le fonctionnement de la Plateforme ou des serveurs ou réseaux connectés à la Boutique, ou enfreindre les exigences, procédures, règles ou réglementations ;
- accéder à des Données à caractère personnel qui ne lui sont pas destinées ou entrer dans un serveur ou une partie de la Plateforme auquel l'Utilisateur n'est pas autorisé à avoir accès ;
- tenter de sonder, de scruter ou de tester la vulnérabilité d'un système et notamment de la Boutique, ou encore d'enfreindre les mesures de sécurité ou d'authentification sans en avoir reçu l'autorisation ;

- usurper ou tenter d'usurper l'identité d'un autre Utilisateur ou de tout tiers ;
- nuire à une personne physique ou morale par le biais de la Boutique ;
- porter atteinte à la réputation de CUPRA, de la Plateforme, d'un ou plusieurs autres Utilisateurs ou de tout tiers.

L'Utilisateur s'engage également à ne pas divulguer des informations personnelles, professionnelles ou confidentielles diffusées au travers de la Plateforme ou dont il aurait connaissance de par l'utilisation de la Boutique ou provenant de tiers.

A fortiori, l'Utilisateur s'abstient de tout traitement de Données à caractère personnel obtenues sur la Plateforme ou par son biais et notamment de toute collecte ou de toute utilisation non autorisée ou détournée et de tout acte susceptible de porter atteinte à la vie privée et aux Données à caractère personnel ou à la réputation d'un ou plusieurs autre(s) Utilisateur(s) ou toute autre personne physique ou morale.

Les Utilisateurs sont invités à signaler à CUPRA toute utilisation frauduleuse de la Plateforme dont ils auraient connaissance et notamment tout contenu qui contreviendrait aux interdictions énoncées dans les présentes CGU ou plus généralement aux lois et dispositions réglementaires en vigueur.

11. DISPONIBILITE DE LA PLATEFORME

L'Utilisateur reconnaît et accepte qu'en l'état actuel de la technique, CUPRA France ne puisse pas garantir une disponibilité continue de la Plateforme.

CUPRA France fera ses meilleurs efforts afin de rendre la Plateforme disponible de manière continue, sauf en cas d'opérations de maintenance, de mise à jour ou par suite d'évènements échappant à son contrôle pouvant créer des interruptions de services, en tout ou partie, des perturbations plus ou moins importantes. Dans de tels cas, CUPRA prendra les mesures raisonnables dont elle dispose pour traiter ces interruptions ou perturbations.

12. LIENS HYPERTEXTES

Toute création de liens vers la Plateforme, tout encadrement (framing) de la Plateforme et plus généralement toute utilisation d'un élément composant la Plateforme sont soumis à l'autorisation préalable et écrite de CUPRA, qui pourra être révoquée à tout moment à sa seule discrétion.

CUPRA n'est aucunement responsable du contenu des sites vers lesquels les liens hypertextes redirigent le Client.

13. RECLAMATION – MEDIATION CONSOMATION

En cas de litige avec le Prestataire, le Client doit dans un premier temps s'adresser au Prestataire à l'adresse électronique ou géographique qui lui a été communiquée lors du Parcours Client et reprise dans le courriel qui lui a été adressé.

En cas d'échec de cette démarche ou en l'absence de réponse dans un délai d'un (1) mois et si le Client a la qualité de consommateur au sens du Code de la consommation, il a la possibilité de saisir le centre

de médiation compétent pour traiter les litiges relevant de la responsabilité du Prestataire, en sollicitant (selon les affiliations du Prestataire) :

- le Médiateur MOBILIANS (Anciennement le CNPA) par courrier à l'adresse suivante : 43 bis route de Vaugirard - CS 80016 - 92197 Meudon CEDEX ou sur son site Internet www.mediateur-cnpa.fr,

OU

- le Médiateur auprès de la FNA par courrier à l'adresse suivante : Immeuble Axe Nord, 9-11, Avenue Michelet, 93583 SAINT OUEN CEDEX ou sur le site internet <https://www.mediateur.fna.fr/>.

Il appartient au Client de se renseigner auprès du Prestataire s'il est affilié à la CNPA ou à la FNA avant de saisir le médiateur.

Les Parties restent libres d'accepter ou de refuser le recours à la médiation ainsi que, en cas de recours à la médiation, d'accepter ou de refuser la solution proposée par le médiateur.

Si le Client n'a pas la qualité de consommateur, il ne peut pas recourir à la médiation. En cas d'échec de sa démarche amiable ou en l'absence de réponse du Prestataire dans un délai d'un (1) mois, il appartient à celui-ci de prendre les mesures qu'il jugera utiles.

14. RESPONSABILITE

Le Client reconnaît utiliser la Plateforme sous sa seule responsabilité. Il appartient notamment au Client de se prémunir contre les dangers de l'Internet et de prendre toutes les mesures nécessaires afin de protéger ses propres données (en ce y compris ses Données à Caractère Personnel) et/ou logiciels de la contamination par d'éventuels virus qui pourrait affecter son ordinateur ou tout autre matériel informatique qu'il utilise ou sous sa garde.

Le Client reconnaît et accepte que CUPRA ait uniquement un rôle d'intermédiaire technique et en conséquence que la responsabilité de CUPRA ne pourra pas être engagée au titre :

- des données relatives aux Prestataire,
- des Devis, demandes de Rendez-Vous Atelier ou de Rendez-Vous Atelier Prépayé : qu'elles aient abouti ou non, celles-ci restent sous la seule responsabilité du Prestataire et sont régies notamment par les Conditions générales de vente conclues entre le Prestataire et le Client. CUPRA n'ayant aucune maîtrise sur les Données transmises par les Prestataires ni sur la prise en compte, l'enregistrement ou la validation de la Prestation, ni sur le paiement et le transfert des fonds dans le cadre des Prestations réalisées par le Prestataire pour les Clients.
- des Prestations.

Par ailleurs, en aucun cas CUPRA ne peut être tenue pour responsable d'un quelconque dommage, quelles qu'en soient la cause, l'origine, la nature et les conséquences, découlant notamment de la consultation ou de l'utilisation de la Plateforme par le Client.

La responsabilité de *CUPRA* ne pourra être engagée pour une cause dont le fait générateur a pour origine un cas de force majeure, y compris si un tel cas de force majeure touche un de ses sous-traitants, ainsi que tout évènement hors de son contrôle exclusif.

De plus, *CUPRA* informe le Client qu'il se réserve le droit, à tout moment et pour quelque raison que ce soit, de mettre en œuvre tout moyen permettant de suspendre ou supprimer, et ce, sans préavis, l'accès à tout ou partie de la Plateforme et, notamment, pour toute conduite, constatée ou présumée, comme étant en violation de tout ou partie des CGU (en ce y compris la Politique de Protection de la Vie Privée et des données Personnelles) explicitement ou implicitement, sans préjudice de tout dommage et intérêt que *CUPRA* se réserve le droit de réclamer à l'Utilisateur en réparation du préjudice subi.

15. DISPOSITIONS GENERALES

15.1 Archivage et preuve

L'archivage des communications, des courriels, des devis et des CGU, est effectué sur un support fiable et durable de manière à constituer une copie fidèle et durable conformément à l'article 1366 du code civil. Les Parties conviennent et acceptent que les documents archivés par *CUPRA* peuvent être produits à titre de preuve.

15.2 Modification des CGU

Les CGU sont susceptibles de faire l'objet de mises à jour de la part de *CUPRA*. Les CGU précédentes sont alors résiliées de plein droit et remplacées par la nouvelle version qui est immédiatement opposable au Client et au Prestataire et mentionnant la date de la dernière mise à jour indiquée en haut des présentes CGU. La version applicable sera celle en vigueur au jour de l'utilisation de la Plateforme par le Client. Pour être informé de ces éventuelles modifications et mises à jour, il est recommandé à l'Utilisateur de consulter les CGU régulièrement.

15.3 Survivance

Les stipulations des CGU qui par leur nature ou leur rédaction ont vocation à continuer à s'appliquer après la cessation de l'utilisation de la Plateforme pour quelque cause que ce soit ainsi que les stipulations de l'article « Responsabilité » et l'article « Données personnelles/cookies » resteront en vigueur pour la durée nécessaire à l'exécution de leur objet.

15.4 Nullité - Titre

Si une ou plusieurs stipulations des CGU sont tenues pour non valides ou déclarées telles en application d'une loi, d'un règlement ou à la suite d'une décision définitive d'une juridiction compétente, les autres stipulations garderont toute leur force et portée.

En cas de difficultés d'interprétation entre l'un quelconque des titres figurant en tête des clauses, et l'une quelconque des clauses, les titres seront écartés et le contenu de la clause concernée prévaudra.

15.5 Force majeure

Le Prestataire ne sera pas responsable de toute inexécution ou de tout retard dans l'exécution de ses obligations, si cette inexécution ou ce retard est dû(e) à un cas de force majeure, tel que défini par la jurisprudence des cours et tribunaux français ainsi expressément que toute pandémie reconnue par l'Organisation mondiale de la santé ou tout état d'urgence sanitaire déclaré par le Gouvernement, les cas d'incendie, d'inondation, de tremblement de terre, de catastrophes naturelles, d'actes de guerre, de terrorisme, d'émeutes, de rébellions, de grèves, ou de conflits sociaux, retard ou manquement des services postaux ou de tout autre organisme de transport public ou privé à fournir des produits ou des services, l'arrêt ou le blocage des moyens de communication et de télécommunications, panne générale des équipements ou du système de la Plateforme, ainsi que tout évènement hors du contrôle du Prestataire.

15.6 Droit Applicable - Attribution de compétence

Les présentes CGU et les documents auxquels elles font référence sont régis par le droit français. En cas de litige, le Client et/ou le Prestataire s'engagent à contacter en priorité *CUPRA* afin de tenter de résoudre à l'amiable tout différend susceptible d'intervenir concernant les CGU.

A DEFAUT D'UN ACCORD AMIABLE DANS UN DELAI DE 30 JOURS SUIVANT LA LETTRE INITIANT UNE TELLE DEMARCHE DE REGLEMENT AMIABLE, TOUT LITIGE RELATIF A L'EXISTENCE, L'INTERPRETATION, L'EXECUTION OU LA RUPTURE DES CGS, MEME EN CAS DE PLURALITE DE DEFENDEURS SERA SOUMIS (SAUF COMPETENCE EXCLUSIVE RECONNUE A UNE JURIDICTION DIFFERENTE, NOTAMMENT LE TRIBUNAL DE GRANDE INSTANCE DE PARIS EN MATIERE DE DROIT DE LA PROPRIETE INTELLECTUELLE) :

- (i) EN CAS DE LITIGE AVEC UN COMMERCANT, AU TRIBUNAL DE COMMERCE DE PARIS ;
- (ii) EN CAS DE LITIGE AVEC UN NON COMMERCANT, AU TRIBUNAL FRANÇAIS TERRITORIALEMENT COMPETENT.