

**CONDITIONS GENERALES D'UTILISATION DE
LA CONCIERGERIE D'ENTREPRISE
5ASEC
28.03.2019**

ARTICLE 1. SOCIETE D'EXPLOITATION

La société 5àsec Luxembourg SA (ci-après « la Société d'exploitation »), leader sur le marché des services d'entretien des textiles, pressing, blanchisserie et teinturerie au Luxembourg, exploite un site web proposant aux Clients l'utilisation de sa conciergerie d'entreprise et la gestion des commandes de nettoyage des articles textiles. Seules (i) les présentes, (ii) les **Conditions de Paiement ci-après** et (iii) les **Conditions générales de vente de 5àsec Luxembourg** régissent l'utilisation de du Site, à l'exclusion de tout autre document.

Toute connexion au Site ou utilisation des Services entraîne l'acceptation de cet ensemble de conditions, ce que le Client reconnaît expressément.

ARTICLE 2. DEFINITIONS

Les termes employés ci-après dans les présentes Conditions Générales, au singulier ou au pluriel, auront la signification suivante :

Article : tout article remis par le Client pour bénéficier d'un ou plusieurs Services. Les Articles ne peuvent être que des produits textiles (blanchisserie, ameublement et cuirs compris), licites et sans danger pour la santé. Les Articles sont réputés être propriété du Client.

Client : Collaborateur d'une Entreprise, qui commande des Services via le Site, par application des présentes.

Codes : identifiants personnels du Client sur le Site.

Code entreprise : code que le Client renseigne pour pouvoir créer son Compte sur le Site.

Commande : toute commande de Service passée par le Client sur le Site.

Commande détaillée : commande que passe le Client sur le Site en détaillant le contenu de sa commande (type d'article et quantité)

Commande rapide : commande que passe le Client qui décide de ne pas détailler le contenu de sa commande, sans constitution de panier, ni indication des Articles. Le prix sera précisé lors de la prise en charge par la Société d'exploitation.

Commande Validée : toute Commande ou Commande Rapide confirmée par la Société d'exploitation après le début d'exécution des Services et notifiée au Client, comprenant éventuellement des rectifications et/ou des notifications de réserves effectuées par rapport aux Articles effectivement fournis ou aux limitations des Services expressément portées à la connaissance du Client dans le cadre des présentes ou des Conditions Générales de 5àsec Luxembourg. Seule la Commande Validée est applicable et vaut facture, ce que le Client reconnaît.

Compte : espace personnel du Client par lequel il gère et paie ses Commandes sur le Site.

Données : informations publiées par le Client sur son Compte, liées à son profil, ses Commandes et ses Articles.

Entreprise : Entreprise en relation contractuelle avec la Société d'exploitation pour la fourniture à ses collaborateurs d'une solution de conciergerie d'entreprise pour le nettoyage d'articles textile.

Moyen de Paiement : moyen de paiement sous forme de Carte Bancaire que le Client doit ajouter à son Compte

Services : désigne ensemble le Service de base et les Services Additionnels proposés via le Site.

Service de base : Service minimal obligatoirement appliqué aux Articles (lavage/nettoyage et repassage, ou repassage seul), sauf s'agissant du Service Retouche

Services Additionnels : services en ligne proposés en sus du Service de base, (apprêt, etc.).

Service Clients : 5àsec Luxembourg SA, 25, Avenue Pasteur, L-2311 Luxembourg - n°ID LU 22326250

Service Retouche : peut être sélectionné seul, devis à accepter par le client soumis par mail délai supplémentaire

Site : my5asec.lu site web permettant la Commande en ligne et l'utilisation de la conciergerie d'entreprise 5àsec.

Client Chauffeur : désigne la personne physique réalisant la Collecte et la Livraison des Articles confiés par le Client.

Collecte : désigne l'opération par laquelle le Chauffeur vient collecter les Articles du Client sur le Site de l'Entreprise.

Livraison : désigne l'opération par laquelle le Chauffeur remet au Client, sur le site de l'Entreprise, après réalisation des Services les Articles collectés.

ARTICLE 3. ARTICLES

Les Articles sont regroupés en catégories : Pressing/Retouche/Blanchisserie/Cuirs et peaux.

Pour la catégorie Pressing « Linge au kilo » :

- Les Article sont soit lavés-repassés-pliés, soit
- Seule la pesée effectuée par la Société d'exploitation fera foi,
- Tous les Articles sont acceptés SAUF chemises, chemisiers et en lavage exclusivement (hors nettoyage à sec), articles rembourrés et textiles d'ameublement,
- Le poids minimum facturé est de 1 kg, et le prix est systématiquement arrondi au prix du kilo supérieur : tout dépôt entre 1 et 2 kilos sera facturé au prix de 2 kilos, tout dépôt entre 2 et 3 kilos sera facturé au prix de 3 kilos et ainsi de suite.

ARTICLE 4. OBJET

Les présentes Conditions Générales ont pour objet de définir les termes et conditions dans lesquels le Client commande et bénéficie des Services via le Site. Le Client peut (i) ouvrir un Compte permettant de gérer ses Commandes, (ii) passer, payer et suivre en ligne des Commandes, (iii) choisir le mode Commande détaillée ou Commande rapide.

ARTICLE 5. DUREE

Les présentes Conditions Générales entrent en vigueur à compter de l'ouverture de son Compte par le Client jusqu'à suppression du Compte en application de l'article 14 des présentes, et sous réserve de la validité du contrat entre la Société d'exploitation et l'Entreprise. A défaut d'utilisation de son Compte par le Client pendant une durée d'au moins un (1) an, la Société d'exploitation se

réserve le droit de clôturer le Compte sans préavis ni indemnité. Le Client ne pourra alors bénéficier des Services qu'en ouvrant un nouveau Compte sur le Site.

ARTICLE 6. OUVERTURE DU COMPTE

Il appartient au Client de s'assurer qu'il dispose d'un terminal et d'une connexion web conformes aux prérequis techniques lui permettant d'accéder au Site et de bénéficier des Services. L'ouverture du Compte est effectuée par renseignement du Code entreprise fourni par l'Entreprise, et des informations demandées sur le Site, qui n'autorise qu'un Compte par Client. Celui-ci définit les paramètres de son Compte et renseigne son profil personnel (identité, email valide, téléphone mobile, données bancaires, etc.).

Le Client s'engage sur l'honneur à indiquer des coordonnées et renseignements exacts, et s'engage à contacter le service Clients pour actualiser son Compte sans délai en cas de modification. A la première connexion et après chaque déconnexion le Client doit indiquer ses Codes. Ceux-ci sont strictement personnels et confidentiels. Le Client est seul responsable de leur confidentialité, et ne les communique en aucun cas aux tiers. Toute connexion au Site au moyen des Codes du Client, ainsi que toute Commande passée de ce fait, est réputée effectuée par le Client, les logs et enregistrements de la Société d'exploitation faisant foi. La Société d'exploitation dégage toute responsabilité en cas d'utilisation des Services par un tiers au moyen des Codes attribués au Client. Toute perte ou vol de ses codes doit être signalé sans délai par le Client.

ARTICLE 7. GESTION DES COMMANDES

7.1 Information précontractuelle

Le Site propose les Services, leurs caractéristiques et prix, dont le Client prend connaissance. A partir de son Compte, le Client peut passer Commande des Services.

A partir de son Compte, le Client doit ajouter un Moyen de Paiement pour payer les Commandes.

La réalisation des Services est soumise aux **Conditions générales de vente de Sâsec Luxembourg** qui s'appliquent automatiquement et de plein droit ce que le Client reconnaît et accepte expressément.

7.2 Passation des Commandes

A la première Commande, le Client retire une housse sur le site de l'Entreprise et insère à l'intérieur son nom et le nom de l'Entreprise, ce qui permet l'acheminement des Articles. Le Client en est propriétaire et est responsable de la garde de la housse, il alerte le Service Clients sans délai en cas de vol ou de perte. Toute nouvelle housse peut être facturée au Client.

Lors de la livraison de la première Commande le Client recevra, dans sa housse, une carte nominative à conserver dans la housse.

La passation des Commandes obéit au processus présenté sur le Site. Le processus de commande se déroule étape par étape, selon les modalités suivantes : (i) le Client s'inscrit en renseignant le Code entreprise (ii) le Client passe commande en choisissant le mode Commande détaillée (avec constitution du panier, choix des Articles et prix indicatifs, à titre de réserve de paiement) ou Commande rapide (sans constitution de panier, ni indication des articles, le prix sera alors précisé lors de la prise en charge des Articles) (iii) Le Client renseigne la date de la Collecte et de la Livraison (iv) Client accède ensuite au récapitulatif de sa Commande et peut la valider en validant le paiement par carte bancaire ou revenir sur les étapes précédentes pour modifier sa Commande.

Le Client est responsable de la stricte conformité des Articles qu'il dépose à ceux qu'il a décrits dans sa Commande. Il accepte expressément et préalablement à toute demande de retrait que le linge retiré soit comptabilisé hors de sa vue. Toute différence entre un Article mentionné dans la Commande et l'Article pris en charge par la Société d'exploitation entraîne la rectification de la Commande et le cas échéant l'ajustement de prix corrélatif par la Société d'exploitation.

La prise en charge des Articles par la Société d'exploitation marque le début de l'exécution des Services et emporte : (i) vérification de la conformité de la Commande détaillée ou constitution de la Commande rapide, (ii) émission d'éventuelles réserves préalables (par exemple taches, usure, décoloration etc.) ou refus d'effectuer le Service (par exemple en cas de risque important de détérioration) (iii) envoi au Client de la Commande Validée qui s'impose alors au Client lequel accepte par avance irrévocablement tout ajustement apporté par la Société d'exploitation résultant de la prise en charge des Articles. L'envoi par la Société d'exploitation de la Commande Validée emporte le débit automatique de la carte de crédit du Client.

Le paiement est effectué via le processus de paiement du Site, conformément **aux Conditions de Paiement** ci-après qui sont acceptées par le Client au moment du paiement.

En mode Commande détaillée, une pré-autorisation bancaire du montant de la Commande sera effectuée.

En mode Commande rapide, une pré-autorisation bancaire d'un montant de 20 € sera effectuée.

Pour toute Commande, le Client devra s'assurer que les informations suivantes sont exactes afin de permettre à la Société d'exploitation d'effectuer la Collecte et la Livraison : Code entreprise, Nom et prénom, Numéro de téléphone, Adresse email, Date et créneau horaire de la Collecte et de la Livraison.

7.3 Suivi et exécution des Commandes

Le Client s'engage à retirer au préalable des Articles tous objets et corps étrangers (notamment métallique, plastique, feutres, cosmétiques, papier).

Le Client bénéficie du suivi des Services via le Site. Lorsque sa Commande est prête et dûment réglée, le Client reçoit une notification par email. Les délais sont indicatifs. La Collecte et la Livraison des Articles seront réalisées dans les plages horaires choisies et prédéfinies par l'Entreprise. Pour toute réclamation, il contacte le Service Clients au maximum sous trois jours ouvrables après la Livraison. A défaut de réclamation dans le délai imparti, la Collecte et la Livraison sont réputées validées sans réserve par le Client.

Le Client bénéficie également d'un historique de ses Commandes passées.

7.4 Annulation de Commande

En contactant le Service clients, le Client peut annuler sa Commande gratuitement, tant qu'il n'a pas reçu notification de la Commande Validée. Au-delà de cette notification, l'annulation de Commande n'est plus possible.

En cas de refus par la Société d'exploitation d'effectuer le Service conformément à l'article 7.2 ci-dessus, la Commande sera annulée, et le Service Client prendra contact avec le Client. Aucun recours

contre la Société d'exploitation n'est possible en cas de refus conformément à l'article 7.2.

ARTICLE 8. DROIT D'UTILISATION

L'ouverture d'un Compte entraîne la concession au Client d'un droit personnel, non exclusif, non cessible et non transmissible de bénéficier des Services, dans le strict respect des présentes Conditions Générales, pour la durée de son Compte. En conséquence, toute autre utilisation des Services par le Client, non autorisée en vertu des présentes, est interdite.

ARTICLE 9. DISPONIBILITE-MAINTENANCE

Les Services sont accessibles via le Site à l'adresse mySasec.lu, sous réserve des aléas techniques et des plages de maintenance du Site et de son infrastructure d'hébergement. La Société d'exploitation s'efforce d'assurer une accessibilité aux Services 24h/24, mais les Clients sont avertis des aléas techniques inhérents à internet et des interruptions d'accès qui peuvent en résulter. En conséquence, la Société d'exploitation ne peut garantir une disponibilité permanente du Site ou un accès permanent aux Services, ni être tenue responsable des éventuelles conséquences quelles qu'elles soient en cas d'indisponibilité ou de ralentissement du Site. Celui-ci fait l'objet d'une maintenance technique et fonctionnelle par la Société d'exploitation. Le Client doit signaler toute anomalie ou dysfonctionnement du Site. La Société d'exploitation procède au diagnostic de l'anomalie et met en œuvre sa correction dans le cadre de sa roadmap technique et fonctionnelle, dans les meilleurs délais.

ARTICLE 10. PROPRIETE INTELLECTUELLE

La Société d'exploitation est titulaire des droits d'exploitation du Site et des Services, en ce compris sa marque et son logo, à l'exception des Articles qui demeurent la propriété des Clients.

Le droit d'utilisation du Service concédé au Client en vertu des présentes ne peut avoir pour effet de transférer quelque propriété intellectuelle que ce soit sur le Site. En conséquence, toute reproduction et/ou utilisation de l'un quelconque des éléments du Site ou d'un Service sans autorisation préalable de la Société d'exploitation est strictement interdite.

ARTICLE 11. DONNEES PERSONNELLES

L'ouverture d'un Compte et plus généralement l'exécution des Services implique la collecte par la Société d'exploitation des données personnelles dans le formulaire d'inscription en ligne. Ces données sont collectées par la Société d'exploitation et sont obligatoires aux fins d'exécution des Services. La Société d'exploitation ne les communique à aucun tiers, outre son sous-traitant hébergeur, son sous-traitant logistique et son prestataire de paiement sécurisé, aux seules fins d'exécution des Services.

En application de la loi sur la protection des données (LPD) du 19 juin 1992 et du Règlement (UE) 2016/679 relatif à la protection des données à caractère personnel "RGPD", chaque Client dispose d'un droit d'accès, de rectification et de suppression de ses données. Ce droit s'exerce directement par le Client en supprimant son Compte, ou encore en contactant le Service Clients. Le Client est informé que les données personnelles peuvent être transférées par le prestataire de paiement aux États-Unis. Ce prestataire respecte les lois en

vigueur et assure un niveau de protection des données adéquat lors du transfert des données, il est certifié conforme au Bouclier de Protection des Données UE-États-Unis et Suisse-États-Unis et respecte les principes dudit Bouclier (le « Privacy Shield »).. La Société d'exploitation assure la confidentialité des données hébergées par ses soins mais dégage toute responsabilité relative à la sécurité et/ou la confidentialité des données telles qu'elles transitent sur le réseau Internet, ce que le Client reconnaît. Enfin, les données personnelles relatives au Client sont détruites à la résiliation ou la suppression de son Compte.

ARTICLE 12. CONDITIONS FINANCIERES

Le Site permet de passer les Commandes en ligne, aux tarifs affichés au moment de la Commande. Le paiement des Commandes est effectué via un dispositif de paiement sécurisé dont les conditions d'utilisation s'imposent au Client.

Le compte du Client est débité dès l'envoi de la Commande Validée conformément à l'article 7.2. Le Client doit donc renseigner ses coordonnées bancaires complètes et approvisionner son compte afin d'honorer les Commandes. Aucune Commande pour laquelle le paiement serait bloqué, impossible ou annulé ne sera exécutée.

Dans le cadre de la lutte contre les fraudes sur internet, les informations relatives aux Commandes pourront être transmises à tout tiers habilité par la loi ou désigné aux fins de vérification de l'identité d'un client ou du mode de règlement utilisé.

ARTICLE 13. RESPONSABILITE

Le fonctionnement du Site et l'exécution des Services sont proposés dans le cadre d'un engagement de moyens et sous réserve de la disponibilité des Services au moment de la Commande. Les délais d'exécution des Services sont indicatifs. En cas de retard, le Client ne perçoit aucune indemnité. Le Client est seul responsable des terminaux et connexions nécessaires à l'utilisation du Site, et du choix des Services qu'il commande pour ses Articles. Les Sociétés d'exploitation ne fournissent aucune garantie d'accès ou de fonctionnement permanent ou sans erreur du Site et ne peuvent être poursuivies à ce titre.

En cas de détérioration d'un Article dans le cadre d'un Service, prouvé par le Client, la responsabilité de la Société d'exploitation obéit aux stipulations des **Conditions générales de vente de Sàsec Luxembourg**. Il est rappelé que la responsabilité de la Société d'exploitation ne peut être engagée en cas d'étiquetage erroné ou d'absence d'étiquetage.

En cas de non-respect de son engagement de retrait des objets et corps étrangers formulé à l'article 6.3 ci-dessus, le Client sera responsable des dommages éventuellement causés par ces objets.

La Société d'exploitation n'est tenue, en toute hypothèse, que des dommages directs qui seraient subis par le Client en cas de manquement de la Société d'exploitation à ses obligations contractuelles au sens des présentes, à l'exclusion de tout dommage indirect (tel que notamment perte de chance, perte de profit, perte de clientèle, manque à gagner, préjudice commercial, préjudice d'image, etc.). Le cas échéant, la responsabilité de la Société d'exploitation pour dommage direct en cas de manquement à ses engagements aux présentes fait l'objet d'une indemnisation forfaitaire et définitive par application du tableau des valeurs

d'usage défini **par Conditions générales de vente de Sàsec Luxembourg**).

Dans tous les cas, il appartient au Client de se reporter aux **Conditions générales de vente de Sàsec Luxembourg**, disponibles sur le Site ou en cliquant sur le lien <https://www.5asec.lu/cgv-5asec>

Aucune des Parties ne peut être tenue responsable de toute perte ou dommage ayant pour origine le retard ou l'inexécution de ses obligations aux termes du Contrat imputable à un cas de force majeure ou cas fortuit, à la condition que la survenance de cet événement soit rapidement portée à la connaissance de l'autre Partie par écrit, en précisant l'incidence de cet événement sur la durée estimée pendant laquelle il affectera l'exécution du présent Contrat. De façon expresse, sont considérés comme cas de force majeure, ceux habituellement retenus par la jurisprudence applicable.

ARTICLE 14. RESILIATION

Le Client peut mettre un terme à l'utilisation des Services à tout moment en contactant le Service Client qui supprimera son Compte. En toute hypothèse, en cas de manquement du Client aux présentes, la Société d'exploitation se réserve le droit de suspendre et/ou de résilier son Compte, sans préavis ni indemnité quelle qu'elle soit, et sans préjudice des sommes qu'elle pourrait demander à titre de dommages et intérêts. En outre, en tant qu'hébergeur des contenus, la Société d'exploitation se réserve le droit de procéder à la suppression de tout contenu qui serait contraire aux lois et règlements applicables, dans les mêmes conditions.

ARTICLE 15. PREUVE

En cas de litige, la Société d'exploitation pourra valablement administrer la preuve des Commandes et des Articles et Services concernés à partir des logs de connexion et de transmission du Site qui seuls font foi, ce que le Client reconnaît. En outre, le Client reconnaît que sa commande est susceptible d'être ajustée dans la Commande Validée, par application des barèmes, descriptifs des Articles et des Services qui sont préalablement portés à sa connaissance via les Conditions Générales applicables, ainsi que sur le Site. En aucun cas la Commande Validée ne constitue une modification unilatérale de la commande du Client par la Société d'exploitation, mais seulement une mise en conformité avec les termes des Services et la réalité des Articles confiés.

ARTICLE 16. DIVERS

Les présentes sont rédigées en français. Dans l'hypothèse où une ou plusieurs stipulations des présentes seraient considérées nulles, inapplicables ou inopposables par toute juridiction compétente, les autres stipulations des présentes resteront valables, applicables et opposables sauf disposition contraire de ladite juridiction.

La Société d'exploitation se réserve le droit de modifier à tout moment et sans préavis la teneur des présentes Conditions Générales, à charge de les mettre à disposition des Clients via le Site. La poursuite de l'utilisation de son Compte par le Client vaut acceptation pleine et entière des conditions actualisées. A défaut, le Client ferme son Compte sans indemnité et cesse de bénéficier des Services.

En cas de litige, les Parties s'efforcent de parvenir à un accord amiable avant toute mise en cause judiciaire. Le Contrat est soumis au droit Luxembourgeois. TOUT LITIGE EN RELATION AVEC LE SERVICE, NON RESOLU DE MANIERE AMIALE ENTRE LES SOCIETES D'EXPLOITATION ET LE CLIENT, SERA SOUMIS A LA COMPETENCE EXCLUSIVE DU TRIBUNAL D'ARRONDISSEMENT DE ET A LUXEMBOURG.

CONDITIONS GENERALES DE PAIEMENT DE LA CONCIERGERIE D'ENTREPRISE 5ASEC

Toute Commande entraîne l'acceptation expresse et irrévocable par le Client des présentes conditions de paiement.

Pour toute commande de services via le Site, un système de paiement sécurisé est mis à disposition des Clients reposant sur l'authentification du Client et la confidentialité des données transmises.

Ce système de paiement est géré par le prestataire de paiement de la Société d'exploitation, conformément à la réglementation applicable.

Le paiement est entièrement sécurisé grâce au système de paiement en ligne dont la solution de paiement est certifiée PCI/DSS de niveau 1 . Les données cartes/bancaires que le Client entre sur le Site sont cryptées et ne circulent jamais en clair sur Internet. De plus, elles ne sont traitées que par le prestataire de paiement et ne sont jamais possession de la Société d'exploitation.

Le paiement des Services devra être effectué par carte bancaire, suivant les indications figurant sur la page concernant le paiement.

Le paiement complet du prix, y compris les frais d'expédition et tous frais supplémentaires pour les Services commandés, sera débité de la carte bancaire du Client, après envoi de la Commande Validée par la Société d'Exploitation à le Client.

Le Client confirme que la carte bancaire utilisée est la sienne.

Tous les détenteurs de cartes bancaires sont soumis à des contrôles de validation et à l'autorisation par l'émetteur de la carte. Si l'émetteur de la carte refuse d'autoriser le paiement, la Société d'exploitation sera en droit de refuser de procéder à l'exécution des Services et ne pourra être considérée responsable de tout retard ou de toute absence de livraison.

Le Client est informé que les coordonnées de la carte de crédit utilisée pour le paiement de la Commande sont susceptibles d'être sauvegardées de manière sécurisée. Le cryptogramme visuel au dos de la carte est systématiquement requis pour pouvoir utiliser la carte lors d'un achat ultérieur.

Le Client dispose de la possibilité de supprimer la carte de crédit sauvegardée de la liste proposée lors de l'étape de paiement.