

Conditions générales pour l'utilisation de l'app mobile washMaster

Table des matières

1	Généralités	1
1.1.	Service/Champ d'application.....	1
1.2.	Accès aux services.....	1
1.3.	Inscription et identification.....	1
1.4.	Confidentialité.....	1
1.5.	Assistance.....	2
1.6.	Devoirs de diligence de l'utilisateur.....	2
1.7.	Responsabilité.....	2
1.8.	Communication électronique.....	2
1.9.	Modification des CG.....	2
1.10.	Propriété intellectuelle.....	2
1.11.	Durée et résiliation.....	2
1.12.	Blocage par l'utilisateur.....	2
1.13.	Modifications des prestations et blocage de l'accès par Schulthess.....	3
2.	Fonctions de paiement	3
2.1.	Limites.....	3
2.2.	Chargement, déchargement et traitement.....	3
2.3.	Compte de référence.....	3
2.4.	Paiement.....	3
2.5.	Remarque concernant le paiement par carte de crédit et le paiement numérique.....	3
2.6.	Débit des paiements.....	3
2.7.	Prix.....	3
2.8.	Facturation.....	3
3.	Services à valeur ajoutée	3
3.1.	Fonction de messagerie.....	3
3.2.	Cartes RFID.....	3
3.3.	Responsabilité pour les services à valeur ajoutée.....	3
4.	Garantie	4
4.1.	Notification.....	4
4.2.	Champ d'application.....	4
4.3.	Portée.....	4
4.4.	Maintenance et réparation.....	4
5.	Limites de responsabilité	4
5.1.	Dommages.....	4
5.2.	Intégrité.....	4
5.3.	Disposition relative à la charge de la preuve.....	4
6.	Protection des données	4
7.	Dispositions finales	4

1. Généralités

1.1. Service/Champ d'application

L'entreprise Schulthess Maschinen SA (ci-après dénommée «Schulthess») est une société anonyme suisse sise à Wolfhausen (Zurich).

Schulthess offre aux utilisateurs de l'app mobile washMaster (ci-après dénommés «utilisateur») sous le nom «app mobile washMaster» une application mobile de paiement pour iOS et Android (ci-après dénommée «app washMaster»).

Avec l'app washMaster, l'utilisateur peut réserver en ligne un lave-linge, un sèche-linge ou un déshumidificateur (ci-après dénommés «lave-linge»), et procéder au paiement numérique dès lors que les machines sont connectées au système washMaster. Le fonctionnement des lave-linge ne relève pas de la responsabilité de Schulthess, mais de celle du gérant des lave-linge (ci-après dénommé «gérant»). En outre, Schulthess propose des services à valeur ajoutée, notamment l'enregistrement ou l'activation de cartes RFID pour le paiement sans l'app washMaster, mais aussi l'envoi de notifications et de messages par le gérant des lave-linge aux utilisateurs.

Toutes les désignations de personnes se rapportent au féminin comme au masculin.

Les présentes conditions générales (ci-après dénommées «CG») régissent l'utilisation de tous les services proposés dans l'app washMaster. Ces services comprennent les fonctionnalités de réservation et de paiement pour les lave-linge ainsi que des services à valeur ajoutée, décrits à l'adresse <https://www.schulthess.ch/fr/homecare/immeuble-collectif/systemes-de-paiement/> (ci-après dénommés «services»). Les présentes CG sont considérées comme acceptées dès que l'utilisateur s'inscrit via l'app washMaster, et confirme qu'il a lu et compris les CG.

Les CG ne s'appliquent ni pour l'acquisition ou le prêt de cartes en vue du rechargement, de l'utilisation et de la compensation de soldes, ni pour d'éventuels services obtenus avec le solde des cartes ou via des systèmes de paiement électroniques.

Toute modification des présentes CG requiert la forme écrite pour être valable. Cette règle vaut aussi, en particulier, pour l'exigence de forme écrite.

1.2. Accès aux services

Les services sont disponibles sur tous les smartphones, quelle que soit la marque du téléphone sur lequel est installée l'app washMaster. Pour l'installation, le smartphone doit être équipé d'un système d'exploitation iOS ou Android. La version minimale requise d'iOS ou d'Android est mentionnée dans l'app store correspondant.

Un utilisateur peut accéder aux services dès lors qu'il possède un smartphone enregistré à son nom et sur lequel il a installé l'app washMaster.

L'accès technique aux services se fait par Internet sur le smartphone de l'utilisateur et l'infrastructure mise en place par le propriétaire des lave-linge (par exemple, un terminal, une borne Wi-Fi, des lave-linge connectés). Certains services requièrent une connexion Internet.

En raison des dispositions réglementaires, Schulthess peut restreindre l'utilisation de fonctionnalités de paiement et de fonctions supplémentaires à l'étranger.

1.3. Inscription et identification

Lors de l'installation (téléchargement) de l'app washMaster sur le smartphone, l'utilisateur est invité à renseigner son adresse e-mail. Pour des raisons de sécurité, celle-ci fait l'objet d'une vérification. S'il change d'adresse e-mail, l'utilisateur devra enregistrer la nouvelle adresse.

1.4. Confidentialité

Schulthess est liée par des obligations légales de confidentialité. L'utilisateur accepte le fait que la relation commerciale et des données de base (par exemple, le nom, le domicile) peuvent être divulguées si

Conditions générales pour l'utilisation de l'app mobile washMaster

nécessaire aux bénéficiaires du paiement (le gérant des machines) ainsi qu'à d'autres tiers, dans le cadre de la fourniture des services.

Schulthess garantit à l'utilisateur que les informations relatives à la relation commerciale (par exemple, les données relatives au solde et aux paiements) restent strictement confidentielles. L'utilisateur donne toutefois son accord sur le fait que l'obligation légale de confidentialité visant à protéger les intérêts légitimes de Schulthess est caduque notamment dans les cas suivants:

- Application des obligations légales de divulgation
- Recouvrement de créances par Schulthess ou des clients Schulthess
- Contentieux juridiques

1.5. Assistance

Schulthess offre une fonction d'aide à l'utilisateur sur l'app washMaster pour assurer une assistance technique. Dans ce cadre, Schulthess peut consulter des tiers pouvant à cet effet accéder à des informations utiles.

1.6. Devoirs de diligence de l'utilisateur

Lors de l'utilisation de l'app washMaster, il convient de respecter en particulier les devoirs de diligence suivants:

- L'utilisateur doit protéger son smartphone de toute manipulation ou utilisation frauduleuse (par exemple, au moyen d'un système de verrouillage de l'appareil ou de l'écran).
- Si l'utilisateur a obtenu une carte RFID en plus ou à la place du système via smartphone pour le paiement sans espèces et sans smartphone, le client est tenu de protéger la carte RFID d'une utilisation par des tiers: elle ne peut être transmise et doit être conservée dans un endroit sécurisé.
- L'utilisateur ne doit en aucun cas divulguer ses informations de connexion à quiconque. En outre, l'utilisateur est tenu de saisir les données de paiement correctes lors du chargement d'un montant.
- En cas de dommage, l'utilisateur doit contribuer en toute bonne foi à clarifier les faits et à limiter les dommages.
- L'utilisateur est le seul responsable de l'usage de son smartphone. L'utilisateur assume toutes les conséquences résultant de l'usage de l'app washMaster sur son smartphone.
- S'il y a lieu de penser que des personnes non autorisées sont à même de déverrouiller l'appareil ou l'écran pour y accéder, le système de verrouillage doit être changé sans attendre.
- En cas de perte du smartphone, notamment en cas de vol, il convient d'en informer Schulthess immédiatement afin de procéder au blocage du compte de l'utilisateur.
- Avant l'exécution d'un paiement, l'utilisateur doit s'assurer de l'usage approprié de la machine afin d'éviter les erreurs de transaction.
- L'utilisateur est tenu de vérifier les paiements qu'il a effectués. Dès lors que l'utilisateur constate des inexactitudes, il doit immédiatement en informer Schulthess par téléphone, et par écrit au plus tard dans les quatorze (14) jours à compter de la date de paiement (le cachet de la poste faisant foi).
- L'utilisateur s'assure de rester en contact avec Schulthess. En cas de perte de contact, Schulthess est en droit de refacturer à l'utilisateur les frais liés à la recherche d'adresse, ainsi que les frais pour le traitement particulier et la surveillance des avoirs en déshérence. Les relations commerciales en déshérence affichant un solde débiteur sont résiliées par Schulthess.

1.7. Responsabilité

Dans les limites permises par la loi, Schulthess décline toute responsabilité pour les dommages indirects, manques à gagner et perte de données. Schulthess décline également toute responsabilité quant aux dommages causés par une utilisation illégale ou non conforme aux termes du contrat de l'app washMaster. La perte d'une

carte RFID et la perte potentielle du solde présent sur cette carte RFID ne relèvent pas non plus de la responsabilité de Schulthess.

L'accès technique aux services via washMaster relève de la compétence du gérant des machines. Schulthess décline toute responsabilité quant aux agissements des opérateurs réseaux (fournisseurs Internet), ainsi que, dans les limites permises par la loi, toute responsabilité quant aux machines et matériel/logiciels supplémentaires (par exemple, terminaux washMaster) nécessaires à l'utilisation des services.

La responsabilité de Schulthess pour les dommages causés à l'utilisateur par des erreurs de transmission, des cas de force majeure, des défauts ou dysfonctionnements techniques, plus particulièrement la défaillance des machines/des terminaux ou l'absence de connexion Internet, les intrusions illicites dans les installations et réseaux de télécommunication, la saturation du réseau, l'encombrement malveillant des accès électroniques par des tiers, les interruptions ou d'autres insuffisances est exclue, dans les limites permises par la loi.

Schulthess s'efforce d'assurer une utilisation sans incident ni interruption de l'app washMaster. Toutefois, Schulthess ne peut le garantir à tout moment. Lors de la constatation de risques accrus de sécurité ou de dysfonctionnements ainsi que lors de travaux de maintenance, Schulthess se réserve en particulier le droit d'interrompre à tout moment l'accès à l'app washMaster et/ou aux services proposés par cette dernière. Tant que Schulthess fait preuve à ce propos de la diligence d'usage, l'utilisateur porte le préjudice d'un éventuel dommage résultant de telles interruptions.

1.8. Communication électronique

La communication entre Schulthess et l'utilisateur se fait essentiellement par e-mail, dès lors que l'utilisateur a fourni une adresse conforme. L'utilisateur est responsable de l'exactitude de l'adresse indiquée. L'utilisateur prend connaissance du fait que la communication électronique n'est ni confidentielle ni sûre. Les échanges peuvent être vus, interceptés ou modifiés par des tiers ou peuvent se perdre. Si des instructions ou des ordres émis par l'utilisateur sous forme électronique ne sont pas explicitement confirmés par Schulthess, l'utilisateur doit partir du principe que Schulthess ne les a pas reçus. Schulthess décline toute responsabilité pour les dommages liés à des messages transmis à Schulthess par courrier électronique ordinaire ou à l'aide d'un autre système de messagerie électronique.

1.9. Modification des CG

Schulthess peut modifier les CG à tout moment. Les modifications seront communiquées à l'utilisateur au préalable et d'une manière appropriée. En cas de désaccord de l'utilisateur avec ces modifications, celui-ci peut supprimer l'app washMaster sur son smartphone et déclarer expressément envers le gérant des lave-linge ne pas vouloir utiliser les services et préférer recourir aux services de lavage du gérant via une carte RFID.

1.10. Propriété intellectuelle

Pendant la durée du contrat, l'utilisateur se voit accorder le droit non transmissible, non exclusif d'utiliser l'app washMaster. Le contenu et la portée de ce droit découlent des présentes CG. Tous les droits de propriété intellectuelle demeurent auprès de Schulthess ou des tiers autorisés. Si l'utilisateur viole les droits de propriété intellectuelle de tiers et que Schulthess est sollicitée, l'utilisateur est tenu d'en indemniser Schulthess.

1.11. Durée et résiliation

La relation commerciale entre l'utilisateur et Schulthess est conclue pour une durée indéterminée. L'utilisateur peut supprimer l'app washMaster à tout moment, ou bien les deux parties peuvent résilier la relation commerciale à tout moment par écrit. Pour la suppression, l'utilisateur dispose d'une fonction correspondante dans l'app. Dès la réception de la résiliation, Schulthess rembourse le solde restant à l'utilisateur. Schulthess aura recours au même mode de paiement que celui utilisé pour le versement du solde. Cette procédure peut engendrer plusieurs transactions, selon les pratiques de paiement.

1.12. Blocage par l'utilisateur

L'utilisateur doit demander à Schulthess le blocage du solde PrePaid washMaster et donc de l'accès à la fonction de paiement. Les

Conditions générales pour l'utilisation de l'app mobile washMaster

paiements effectués jusqu'au moment de la demande de blocage sont considérés comme validés et ne peuvent être annulés.

1.13. Modifications des prestations et blocage de l'accès par Schulthess

Schulthess peut modifier, actualiser ou développer les services à tout moment. De même, Schulthess peut à tout moment stopper l'exploitation de l'app washMaster ou l'accès de l'utilisateur à l'app washMaster en tout ou en partie et sans préavis (par exemple, lorsque l'utilisateur se sert d'une machine sans autorisation préalable du gérant), ou pour des raisons techniques ou juridiques (par exemple, en raison d'exigences légales ou réglementaires, sur ordre des autorités ou pour des raisons de sécurité) en limiter la disponibilité.

2. Fonctions de paiement

2.1. Limites

Le solde maximal pour washMaster est limité à CHF 200.– et ne doit pas dépasser un total de CHF 3000.– par année civile. Les utilisateurs peuvent recharger CHF 100.– de solde maximum par chargement.

Le déchargement du solde washMaster se fait exclusivement sur un compte de référence enregistré dans l'app (selon l'article 2.3). Les virements sur le compte de référence sont limités au maximum à CHF 100.– par année civile.

Les limites évoquées à l'article 2.1 peuvent être davantage restreintes pour des raisons réglementaires et de sécurité.

2.2. Chargement, déchargement et traitement

Le solde washMaster est chargé par l'utilisateur via les options prévues à cet effet dans l'app. La fonction de paiement (cf. article 2.4) et le chargement peuvent survenir au même moment en fonction de l'option de chargement choisie par l'utilisateur. Il s'agit toutefois de deux transactions distinctes, bien qu'un chargement du solde washMaster soit tout d'abord nécessaire avant que le paiement ne puisse ensuite se faire. Les éventuels coûts de transaction ou autres frais liés au chargement sont à la charge de l'utilisateur. Le solde washMaster ne rapporte pas d'intérêts.

Le solde des comptes est exclusivement destiné à l'utilisation des lave-linge ou sèche-linge prévus à cet effet par le gérant. Il n'est ni transférable ni utilisable à d'autres fins.

L'utilisateur ne peut effectuer des paiements avec le solde PrePaid washMaster que dans la mesure où celui-ci est positif.

L'utilisateur prend note que le processus de traitement pour le chargement ou le déchargement du solde washMaster peut prendre plusieurs jours selon l'option de chargement, dans la mesure où celui-ci se fait par virement SEPA, virement bancaire ou bulletin de versement.

Le rechargement du solde PrePaid et le paiement direct par carte de crédit ou de débit, solutions mobiles de paiement type (mais pas exclusivement) TWINT, Apple Pay, PayPal et Google Pay sont effectués via des tierces (cf. article 2.5).

2.3. Compte de référence

Pour des raisons réglementaires, le remboursement du solde PrePaid doit se faire sur le compte de référence enregistré dans l'app par l'utilisateur. Le compte de référence doit être libellé au nom de l'utilisateur, et localisé auprès d'une banque agréée en Suisse (CHF), en Europe (EUR) ou en Grande-Bretagne (£).

Les éventuels frais liés à une transaction internationale sont à la charge de l'utilisateur.

2.4. Paiement

Lors de l'utilisation d'une machine et le paiement via l'app WashMaster, l'utilisateur autorise Schulthess à débiter directement le montant correspondant du solde washMaster ou directement via le mode de paiement enregistré dans l'app, sans que l'utilisateur ne soit contraint d'autoriser chaque débit séparément.

2.5. Remarque concernant le paiement par carte de crédit et le paiement numérique

Si l'utilisateur choisit de régler l'utilisation par carte de crédit ou sous forme numérique (VISA, Mastercard, Amex, Postcard, Diners Club, Twint, KLARNA, Apple Pay, Google Pay), le paiement est réalisé via un partenaire tiers (<https://www.datatrans.ch/fr/terms-conditions/>).

2.6. Débit des paiements

L'utilisateur reconnaît tous les paiements effectués pour les services de lavage avec le solde washMaster ou via un paiement direct depuis son smartphone, et qui ont été enregistrés dans l'app en tant que paiement. Le client reconnaît également tout paiement effectué avec la carte RFID qu'on lui a attribué. Dans le cas d'une transaction illicite, l'utilisateur doit contacter Schulthess dans un délai de quatorze (14) jours. Passé ce terme, Schulthess se réserve le droit de ne plus rembourser la transaction.

2.7. Prix

L'installation de l'app washMaster et l'utilisation des services sont par principe gratuites pour les utilisateurs.

Dès lors que l'utilisateur dispose d'un solde et confirme un programme de lavage ou de séchage, Schulthess prélèvera le montant convenu entre l'utilisateur et le gérant du programme de lavage ou de séchage du solde de l'utilisateur, et effectuera la compensation envers le gérant.

Dès lors que l'utilisateur paye un programme de lavage ou de séchage via un système de paiement électronique de tiers sans carte ni compte, Schulthess notera la transaction en tant que telle pour des raisons réglementaires, et effectuera la compensation envers le fournisseur du programme de lavage ou de séchage.

Une fois confirmé, le programme de lavage ou de séchage sélectionné par l'utilisateur ne peut plus être annulé. Schulthess décline toute responsabilité en cas d'erreur de sélection.

Une modification de prix apportée par le gérant des machines est considérée comme validée lorsque l'utilisateur continue à utiliser l'app WashMaster après l'entrée en vigueur de la modification de prix.

2.8. Facturation

L'utilisateur accepte expressément que Schulthess puisse régler les créances en suspens à l'encontre de l'utilisateur avec le solde en cours de l'utilisateur auprès de Schulthess.

3. Services à valeur ajoutée

3.1. Fonction de messagerie

Schulthess propose au gérant des lave-linge une fonction qui permet d'envoyer des messages (informations actualisées) aux utilisateurs inscrits de sa buanderie.

Le contenu des messages ne relève pas de la responsabilité de Schulthess. En cas de messages inappropriés, injurieux ou menaçants, l'utilisateur peut signaler l'incident à Schulthess. Schulthess est libre de sanctionner le gérant, à sa seule discrétion.

3.2. Cartes RFID

Les utilisateurs ont la possibilité de commander une carte RFID supplémentaire auprès du gérant des lave-linge afin de pouvoir également utiliser les lave-linge sans smartphone. La responsabilité, le traitement et l'assistance technique associés aux cartes RFID incombent au gérant des lave-linge.

3.3. Responsabilité pour les services à valeur ajoutée

Le gérant de buanderie concerné est responsable des contenus, des offres et des notifications de messages, mais aussi des problèmes, du vol et/ou de la perte des cartes RFID. Schulthess n'a aucune influence sur la fourniture des services offerts par le gérant.

Conditions générales pour l'utilisation de l'app mobile washMaster

Schulthess décline également toute responsabilité en cas de perte de la carte et/ou en cas de perte du solde suite à l'utilisation illicite de la carte RFID. En outre, Schulthess ne peut être tenue pour responsable pour des dommages directs ou indirects causés par le contenu de messages ou après avoir ignoré des messages.

Schulthess s'efforce de mettre à disposition l'utilisation des services à valeur ajoutée sans incident ni interruption via l'app washMaster ou une carte RFID. Toutefois, Schulthess ne peut le garantir à tout moment. Tant que Schulthess fait preuve à ce propos de la diligence d'usage, l'utilisateur porte le préjudice d'un éventuel dommage résultant de telles interruptions.

4. Garantie

4.1. Notification

Schulthess assure la fonctionnalité de l'app conformément aux dispositions des présentes CG. En cas de réclamations, l'utilisateur doit se manifester sans attendre auprès du service clientèle de Schulthess, par écrit à l'adresse Schulthess Maschinen AG, Alte Steinhäuserstrasse 1, CH-6630 Cham, par téléphone au +41 844 888 222 ou par e-mail à l'adresse support@schulthess.ch.

4.2. Champ d'application

La garantie Schulthess ne s'étend pas aux défauts ou dysfonctionnements techniques liés à des lave-linge ou des sèche-linge défectueux, à l'infrastructure, à une utilisation inappropriée des machines ou du portail, à une panne Internet, à des travaux de maintenance adaptés, à des cartes défectueuses ou endommagées, à une utilisation inappropriée des cartes, des apps Schulthess, des comptes, des systèmes de paiement de tiers ou à des opérations sur le portail ou d'autres systèmes.

4.3. Portée

La garantie telle que stipulée dans le présent article 4 remplace, dans les limites prévues par la loi, toutes les garanties et conditions verbales, écrites, légales, expresses ou implicites, et les exclut en conséquence.

4.4. Maintenance et réparation

Schulthess est tenue d'assurer la maintenance du portail et de l'app washMaster de manière appropriée. Ce faisant, Schulthess prendra en compte les intérêts légitimes de l'utilisateur. L'indisponibilité du portail ou de l'app washMaster durant ou suite à des travaux de maintenance ou à une réparation ne peut donner lieu à aucune demande de compensation, dans les limites prévues par la loi.

5. Limites de responsabilité

5.1. Dommages

Schulthess, y compris ses auxiliaires, assument l'entière responsabilité en cas de dommages causés intentionnellement ou par négligence grave. En cas de violation par négligence d'une obligation majeure ou accessoire empêchant la réalisation de l'objectif du contrat et sur laquelle vous devriez pouvoir compter (obligation accessoire essentielle), la responsabilité de Schulthess, y compris celle de ses auxiliaires, se limitent aux dommages contractuels prévisibles lors de la conclusion du contrat, dans les limites prévues par la loi. En cas de violation par négligence d'obligations accessoires mais non essentielles, Schulthess, y compris ses auxiliaires, ne peuvent en aucun cas être tenus pour responsables.

5.2. Intégrité

La responsabilité de Schulthess, y compris celle de ses auxiliaires, ne sont pas remises en cause en cas d'atteinte à l'intégrité physique, à la santé ou à la vie, en cas de dissimulation dolosive de défauts et en cas de prise en charge de garanties de qualité. Il en va de même quant à la responsabilité selon la loi pour la garantie des produits (le cas échéant).

5.3. Disposition relative à la charge de la preuve

Les dispositions légales concernant la charge de la preuve restent inchangées.

6. Protection des données

Schulthess gère les données personnelles de l'utilisateur à traiter dans le cadre de l'ouverture d'un compte selon la politique de confidentialité de Schulthess qui respecte les principes du règlement général de l'UE sur la protection des données. Pour consulter le détail des dispositions relatives à la politique de confidentialité de Schulthess, rendez-vous sur <https://www.schulthess.ch/fr/disclaimer/>. Sur demande, Schulthess peut envoyer une copie de sa politique de confidentialité par e-mail ou par courrier.

7. Dispositions finales

Si une juridiction compétente, un tribunal arbitral ou une autorité administrative compétente décide qu'une disposition issue des présentes CG est intégralement ou partiellement illégale, caduque, nulle, contestable ou inapplicable, celle-ci sera considérée comme n'en faisant pas partie, de manière à ce que les autres dispositions des présentes CG restent en vigueur et conservent leur entière validité.

Les présentes CG sont régies par le droit suisse.