



Conditions générales Fixico avec les consommateurs

Les présentes conditions générales (les « Conditions Générales ») s'appliquent au contrat entre l'Utilisateur et Fixico pour l'utilisation de la Plateforme Fixico (le « Contrat »). Le terme « Parties » dans les présentes Conditions Générales désigne Fixico et l'Utilisateur conjointement, et chacun séparément une « Partie ».

Veuillez lire attentivement ces conditions avant de signaler un Dommage par l'intermédiaire de notre Plateforme et d'accepter une Offre de réparation de votre Dommage. En utilisant la Plateforme Fixico (via l'application et/ou le site Internet), vous confirmez avoir lu et accepté le contenu des présentes Conditions générales.

Définitions et significations

Offre:	Une offre faite par le Carrossier (y compris les conditions générales applicables entre l'Utilisateur et le Carrossier), via la Plateforme, en réponse à la Déclaration de sinistre de l'Utilisateur.
Contenu:	Tous les types de contenu affichés sur la Plateforme, y compris, mais sans s'y limiter, les informations sur les Carrossiers, la Déclaration de sinistre, les Offres, les évaluations et les communications entre l'Utilisateur et le Carrossier.
Services:	Services de Fixico comme convenu dans le Contrat.
Fixico:	Fixico B.V., établie à Weteringschans 85E (1017 RZ) à Amsterdam et enregistrée à la Chambre de Commerce sous le numéro 58322752.
Utilisateur:	Le consommateur qui dépose une Déclaration de sinistre via la Plateforme.
Droits de propriété intellectuelle:	Tous les droits de propriété intellectuelle et/ou droits similaires, y compris, mais sans s'y limiter, les droits de brevet, les modèles d'utilité, les droits d'auteur (y compris les droits sur les logiciels), le savoir-faire, les droits sur les bases de données, les droits sur les dessins et modèles, les marques de commerce, les marques de service et les droits sur la topographie des semi-conducteurs, ainsi que tous les

	enregistrements ou demandes d'enregistrement des droits précités.
Plateforme:	La plateforme en ligne développée par Fixico et les différentes applications web pour tous les types d'utilisateurs de la plateforme et tous les Services connexes.
Dommages:	Tout type de dommage à l'intérieur et/ou à l'extérieur d'un véhicule.
Carrossier:	Une entreprise qui répare les dommages aux véhicules et qui est connectée au réseau que Fixico met à disposition, avec laquelle un Utilisateur peut convenir d'une Commande de réparation de dommages pour la réparation de Dommages au véhicule, tel que placé sur la plateforme de Fixico conformément à l'Offre.
Commande de réparation de dommages:	Le contrat entre l'Utilisateur et le Carrossier pour la réparation des Dommages déclarés, qui est conclu entre les parties par l'acceptation par l'Utilisateur de l'Offre du Carrossier via la Plateforme.
Déclaration de sinistre:	La déclaration établie par l'utilisateur qui indique le nom, l'adresse électronique, le numéro de téléphone de l'Utilisateur, la date et les photos des Dommages, des informations sur la marque, le type et l'année de construction de la voiture et les souhaits concernant les services disponibles.
Informations confidentielles:	toute information, donnée ou document technique, commercial, financier ou stratégique fourni oralement, par écrit ou par tout autre moyen à la partie réceptrice par la partie divulgateuse, directement ou indirectement, y compris, mais sans s'y limiter, le nom de clients ou de partenaires (potentiels ou existants), les relations commerciales, les stratégies commerciales, les plans ou rapports commerciaux, les analyses de marché, les plans de marketing, les prévisions commerciales, les secrets commerciaux et les techniques, les données, les bases de données, les spécifications, le savoir-faire, les logiciels, les programmes informatiques et tout autre document, matériel ou information liés au Contrat.

1. Applicabilité

- 1.1. Tant les présentes Conditions Générales que le [Privacy policy & Cookie policy](#) de Fixico s'appliquent à la conclusion, au contenu et à l'exécution de tout Contrat entre Fixico et l'Utilisateur, ainsi qu'à tout contrat et arrangement supplémentaire, consécutif et/ou ultérieur entre Fixico et l'Utilisateur.
- 1.2. Les dérogations aux présentes Conditions Générales ne sont valables que si elles ont été convenues par écrit par les Parties.
- 1.3. L'applicabilité d'autres éventuelles conditions (générales) au Contrat est expressément rejetée.
- 1.4. Si l'Utilisateur n'accepte pas une ou plusieurs dispositions des présentes Conditions d'affiliation et/ou de la politique en matière de protection de la vie privée et de cookies, l'Utilisateur ne peut pas (continuer à) utiliser la Plateforme Fixico.
- 1.5. Si une ou plusieurs dispositions des présentes Conditions d'affiliation devaient, à un moment donné, être en conflit les unes avec les autres et être totalement ou partiellement nulles ou non contraignantes, ou être annulées, les autres dispositions des présentes Conditions Générales continueront à s'appliquer dans leur intégralité. Si tel est le cas, les parties se consulteront pour convenir de nouvelles dispositions qui les remplaceront, en tenant compte autant que possible de l'objet et de l'intention des dispositions initiales.

2. Contrat Utilisateur et Fixico

- 2.1. Le Contrat est conclu en plaçant et/ou soumettant une Déclaration de sinistre via la Plateforme.
- 2.2. Le Contrat entre l'Utilisateur et Fixico est conclu pour une durée indéterminée. L'Utilisateur peut résilier le Contrat en supprimant son compte sur la Plateforme, étant entendu que le Contrat (y compris les présentes Conditions Générales) reste valable après la résiliation pour la(les) Commande(s) de réparation de dommages encore en cours.
- 2.3. L'Utilisateur qui a conclu le Contrat à distance avec Fixico, peut résilier le Contrat pendant 14 jours sans donner de raison. Ce délai de réflexion de 14 jours commence à courir le jour suivant la conclusion du Contrat à distance, au moment de l'introduction de la Déclaration de sinistre. L'Utilisateur ne dispose pas de ce droit si le Contrat a été entièrement exécuté dans les 14 jours.
- 2.4. Les accords oraux ne lient pas Fixico, sauf si ces accords sont confirmés par écrit ou dès que Fixico a déjà commencé les activités d'exécution.



- 2.5. L'Utilisateur traitera tous les Contenus et Informations confidentielles fournis par Fixico dans le cadre de ses services comme confidentiels et ne les divulguera pas à des tiers, sous peine de remboursement du préjudice qui en résulterait pour Fixico.
- 2.6. L'Utilisateur fournira en temps utile toutes les informations et documents nécessaires dans le cadre de l'exécution des services de Fixico. Dès qu'une ou plusieurs données de l'Utilisateur (nom et adresse) sont modifiées ou ont déjà été modifiées, l'Utilisateur en informera Fixico dans les meilleurs délais.
- 2.7. L'Utilisateur garantit l'exactitude des informations et documents fournis sur la Plateforme, y compris l'exactitude de la Déclaration de sinistre et des évaluations placées.
- 2.8. Fixico a le droit de partager ces informations, données et documents avec des tiers, y compris les Carrossiers, dans la mesure où cela est utile et nécessaire pour l'accomplissement de ses services.
- 2.9. Il n'est pas permis de céder, de mettre en gage ou de transférer à un tiers, pour quelque raison que ce soit, une quelconque créance de l'Utilisateur sur Fixico, sans l'accord écrit de Fixico.
- 2.10. L'Utilisateur s'abstient de toute activité qui pourrait interférer avec le service de Fixico et/ou qui pourrait gêner Fixico dans l'exécution du service.

3. Services Fixico

- 3.1. L'utilisation de la Plateforme est gratuite.
- 3.2. Fixico ne fait qu'accompagner le processus d'appel d'offres par le biais de la Plateforme.
- 3.3. Fixico n'est jamais partie à une Commande de réparation de dommages. Fixico n'agit dès l'acceptation de l'Offre que comme intermédiaire entre le Carrossier et l'Utilisateur. Fixico n'est en aucun cas responsable des conséquences juridiques d'une Commande de réparation de dommages, y compris, mais sans s'y limiter, l'exécution correcte de celle-ci. Ceci n'affecte pas le droit de Fixico de trouver une solution pour le Carrossier et l'Utilisateur, ou d'exercer ses autres droits qui découlent des accords avec les parties respectives.
- 3.4. Fixico a le droit de modifier (ou de faire modifier) le Contenu de la Plateforme, y compris la forme et les fonctionnalités, à tout moment jugé utile par Fixico, d'y procéder à des ajouts ou à des suppressions, et/ou d'en suspendre la disponibilité en tout ou en partie, et/ou d'y mettre fin.
- 3.5. Fixico a également le droit de refuser (temporairement) l'accès des Utilisateurs à la Plateforme, par exemple si l'Utilisateur agit ou menace d'agir en violation du Contrat.

- 3.6. Dans le cadre de l'exécution de ses services, Fixico est autorisée, si nécessaire, à faire appel à des tiers.
- 3.7. Fixico s'efforcera au mieux de ses capacités et de ses connaissances d'exécuter soigneusement ses services, de faire fonctionner la Plateforme, et prendra toutes les précautions raisonnables que l'on peut attendre de Fixico pour assurer la sécurité des données des Utilisateurs, des Carrossiers et des tiers. Toutefois, il s'agit toujours d'une obligation de moyens de Fixico et non d'une obligation de résultat envers l'Utilisateur. Fixico n'est jamais responsable et n'accepte aucune responsabilité pour toute forme de dommage résultant de la disponibilité de la Plateforme, de toute erreur, omission et/ou lacune dans les données de la Plateforme, de tout dysfonctionnement, virus, défaut et/ou autre cyber-attaque ou forme de criminalité informatique, de la perte de données ou de l'accès non autorisé aux données de l'Utilisateur, des actes ou omissions de Fixico ou de son personnel ou de tiers engagés. Fixico n'est pas non plus responsable de la perte de données ou de l'accès non autorisé qui se produit lors de la transmission de données sur des réseaux publics ou lors de l'utilisation de réseaux et de systèmes de tiers.
- 3.8. Dans la mesure où le Contrat mentionne des dates de livraison et/ou des délais, ceux-ci sont indicatifs et ne constituent pas des délais ultimes. Dans tous les cas, Fixico n'est en défaut qu'après avoir été mise en demeure par l'Utilisateur en bonne et due forme, de manière détaillée et écrite et que si Fixico ne s'exécute toujours pas de manière satisfaisante après l'expiration du délai raisonnable indiqué dans la mise en demeure.
- 3.9. Fixico s'acquitte de sa tâche comme on peut s'y attendre de la part d'une entreprise de son secteur, mais n'accepte aucune responsabilité pour un quelconque dommage. Toute exclusion de responsabilité ou toute autre forme de dommage ne s'applique pas si le dommage subi par l'Utilisateur est dû à une intention ou à une négligence grave de Fixico.
- 3.10. L'Utilisateur garantit Fixico contre toute réclamation de tiers, y compris mais non limité au Carrossier, liée aux services de Fixico pour l'Utilisateur. Au cas où Fixico serait poursuivie par des tiers, l'Utilisateur s'engage à assister Fixico tant sur le plan extrajudiciaire que judiciaire et l'Utilisateur assumera, à la première demande de Fixico, la défense dans toute procédure liée à ces réclamations. Fixico informera rapidement l'Utilisateur dans le cadre de cette action et lui fournira les procurations et l'assistance nécessaires. L'Utilisateur indemniserait également Fixico de tous les dommages et frais auxquels elle pourrait être condamnée dans le cadre d'une telle procédure ainsi que des frais de cette procédure elle-même, y compris, mais sans s'y limiter, les frais liés à l'obtention de conseils juridiques à cet égard. Si l'Utilisateur ne prend pas les mesures adéquates, Fixico est en droit d'y procéder sans mise en demeure préalable. Tous les coûts et dommages qui en découlent pour Fixico et des tiers sont intégralement pour le compte et au risque de l'Utilisateur.

3.11. En cas de conflit, de désaccord ou de mauvaise communication entre l'Utilisateur et le Carrossier sur l'exécution de la Commande de réparation de dommages, Fixico sera informée et tenue informée par l'Utilisateur. Bien que Fixico ne soit pas obligé de le faire, elle peut - le cas échéant - servir de médiateur dans les litiges survenus entre le Carrossier et l'Utilisateur.

3.12. Les Utilisateurs et les Carrossiers ne peuvent en aucun cas tirer des droits des informations fournies par Fixico, ni des conséquences des accords éventuels entre l'Utilisateur et le Carrossier créés grâce à ces informations.

4. Déclaration de sinistre par l'Utilisateur et Offre du Carrossier

4.1. Fixico offre la possibilité aux Utilisateurs de déposer une Déclaration de sinistre via la Plateforme.

4.2. Les Carrossiers affiliés peuvent alors soumettre des Offres pour la réparation des Dommages. Les Utilisateurs reçoivent ces Offres par l'intermédiaire de la Plateforme et peuvent accepter une Offre, établissant ainsi une Commande de réparation de dommages.

4.3. Le Carrossier applique dans son Offre un prix fixe pour tous les dommages visibles présentés dans la Déclaration de sinistre (« principe du prix fixe »). Une fois que l'Utilisateur a accepté l'offre, il ne peut y être dérogé, sauf si le Carrossier et l'Utilisateur en conviennent autrement.

4.4. Le Carrossier ne peut être tenu par une Offre si l'Utilisateur devrait raisonnablement être en mesure de comprendre que l'Offre contient une erreur évidente ou une erreur d'écriture.

4.5. Le prix d'une Offre peut différer de celui des offres précédemment soumises par le Carrossier en dehors de la Plateforme au même Utilisateur pour les mêmes Dommages.

4.6. Si un Utilisateur reçoit une Offre pour laquelle il a déjà reçu une offre en dehors de la Plateforme de la part du même Carrossier, et que l'Utilisateur a en outre reçu un paiement ou un accord de la part de son assureur, le Carrossier en question n'est pas obligé d'effectuer la réparation à un prix inférieur à celui de son offre sur la base de laquelle l'assureur en question a effectué le paiement. Le Carrossier a également le droit de déclarer l'Offre placée sur la Plateforme invalide.

5. Commande de réparation des dommages entre l'Utilisateur et le Carrossier

5.1. L'acceptation de l'Offre par l'Utilisateur donne lieu à une Commande de réparation de dommages.

- 5.2. Fixico facilite le rendez-vous et l'échange de données entre le Carrossier et l'Utilisateur. Fixico assure également de la communication entre le Carrossier et l'Utilisateur pendant la durée de la Commande de réparation de dommages.
- 5.3. Si l'Utilisateur annule le rendez-vous dans les 48 heures précédant le rendez-vous, le Carrossier est en droit de facturer à l'Utilisateur un montant de 100 EUR, - TVA comprise.
- 5.4. L'Utilisateur est tenu de prendre connaissance des conditions générales du Carrossier.
- 5.5. Fixico n'agira jamais en tant que débiteur et ne supportera jamais le risque débiteur de la Commande de réparation de dommages.
- 5.6. Le Carrossier doit agir conformément aux conditions d'EUROGARANT, FOCWA, KFZ, BOVAG Schadeherstel, ou d'autres associations professionnelles nationales similaires. Cette disposition ne s'applique pas lorsque la Commande de réparation de dommages porte sur la réparation de l'intérieur d'une voiture ou de jantes.
- 5.7. Les activités consécutifs à la Commande de réparation de dommages sont effectués dans l'atelier du Carrossier, sauf accord contraire des parties concernées. La communication à ce sujet se fera via Fixico.
- 5.8. Le Carrossier doit tenir l'Utilisateur informé des (modalités d'exécution des) travaux de réparation et doit informer l'Utilisateur le plus rapidement possible du délai de livraison du véhicule réparé.

6. Garantie

- 6.1. Le Carrossier doit fournir une période de garantie minimale de quatre (4) ans sur les travaux de réparation effectués conformément à la Commande de réparation de dommages.
- 6.2. Cette garantie vaut pour l'Utilisateur si celui-ci peut prouver que le défaut a été causé par un acte ou une omission du Carrossier et si l'Utilisateur a signalé ce défaut au Carrossier par écrit, en indiquant les raisons, dans le délai de garantie susmentionné de quatre (4) ans après la livraison. Les frais de réparation du défaut sont à la charge du Carrossier.
- 6.3. Si le Carrossier n'est pas en mesure d'effectuer ces réparations (en totalité ou en partie), l'Utilisateur peut faire appel à un autre Carrossier par l'intermédiaire de Fixico, aux frais du Carrossier défaillant.

7. Droits de propriété intellectuelle

- 7.1. Les Droits de propriété intellectuelle relatifs au contenu de la Plateforme, ainsi que la Plateforme elle-même, et les modifications qui y sont apportées périodiquement, appartiennent exclusivement à Fixico.

- 7.2. Sans l'autorisation écrite expresse de Fixico, la Plateforme et les informations qu'elle contient ne peuvent être divulguées, reproduites, réutilisées, modifiées, être l'objet d'une « ingénierie inverse », décompressées, stockées dans un fichier automatisé ou exploitées de quelque manière que ce soit à des fins autres que celles auxquelles le site Internet est clairement destiné. Il n'est en aucune façon permis de procéder à une « indexation » (« spidering ») du contenu de la Plateforme.
- 7.3. La mise en place de liens vers la Plateforme nécessite une autorisation écrite préalable de Fixico, étant entendu que Fixico accorde une autorisation préalable pour les liens où le lien et les pages activées par le lien : a) ne forment pas de cadres autour d'une page Internet de Fixico ou ne modifient pas par d'autres techniques la présentation visuelle ou l'apparence de toute partie du contenu des pages Internet de Fixico ; b) ne peuvent pas déformer la relation que le créateur du lien a avec Fixico ; c) ne peuvent pas donner l'impression que Fixico recommande le fournisseur du lien (« le référent ») ou le site Internet ou les produits ou services du référent ou les confirme de toute autre manière ; d) ne peuvent pas créer une impression incorrecte ou trompeuse en ce qui concerne Fixico et ses services, et ne portent en aucun cas atteinte à la réputation, à la notoriété et/ou aux marques commerciales de Fixico.

8. Force majeure

- 8.1. En cas de force majeure de l'une des Parties, les obligations découlant du présent Contrat seront suspendues tant que la situation de force majeure persiste. La force majeure comprend également les défaillances des fournisseurs et des tiers engagés par Fixico. Toutefois, la suspension ne s'appliquera pas aux obligations auxquelles la force majeure ne se rapporte pas et/ou aux obligations qui sont déjà nées avant la survenance de la situation de force majeure.
- 8.2. Si la situation de force majeure dure plus de soixante jours, les Parties auront le droit de résilier le Contrat par lettre recommandée, sauf s'il est prévisible que la situation de force majeure sera résolue dans un délai raisonnable. Ce qui a déjà été exécuté au titre du Contrat sera dans ce cas réglé proportionnellement, sans que les Parties ne se doivent rien d'autre.

9. Résiliation ou suspension du Contrat

- 9.1. Si l'Utilisateur ne respecte pas (de manière répétée) une ou plusieurs dispositions du Contrat, si Fixico a de bonnes raisons de supposer que l'Utilisateur ne respecte pas ou ne respectera pas le Contrat, et/ou s'il existe d'autres circonstances impérieuses qui rendent déraisonnable pour Fixico le maintien du Contrat avec l'Utilisateur, Fixico a le droit, sans préavis et sans être tenue à des dommages-intérêts, de procéder à ce qui suit avec effet immédiat : (i) suspendre le Contrat avec Fixico, (ii) le résilier et/ou (iii) rendre (temporairement) impossible l'accès (partiel) à la Plateforme. Fixico conserve en l'occurrence son droit à être indemnisée.

- 9.2. En aucun cas, Fixico n'est tenue d'indemniser les dommages qui pourraient résulter de la suspension ou de la résiliation du Contrat.
- 9.3. En cas de résiliation, celle-ci ne s'appliquera qu'aux obligations nées après le moment de la résiliation et n'aura donc pas d'effet rétroactif.
- 9.4. La résiliation d'un Contrat, pour quelque raison que ce soit, n'affecte pas la validité des dispositions qui, par leur nature, sont destinées à survivre à la résiliation.

10. Règlement des litiges

- 10.1. Toute plainte concernant le service de Fixico peut être signalée au service clientèle de Fixico.
- 10.2. Les plaintes soumises à Fixico sont traitées dans un délai de 14 jours à compter de la date de réception. Si une plainte nécessite un temps de traitement prévisible plus long, Fixico répondra dans le délai de 14 jours avec un message de réception et une indication du moment où l'Utilisateur peut attendre une réponse plus détaillée.

11. Localisation et modification

- 11.1. Les présentes Conditions Générales sont publiées sur notre site Internet.
- 11.2. Les présentes Conditions Générales peuvent être modifiées de temps à autre à la discrétion de Fixico. Les compléments ou modifications des présentes Conditions Générales ne deviennent obligatoires qu'après confirmation écrite de notre part.

12. Tribunal compétent et droit applicable

- 12.1. Le droit néerlandais s'applique exclusivement à toutes les relations juridiques auxquelles Fixico est partie, même si une obligation est entièrement ou partiellement exécutée à l'étranger ou si la Partie impliquée dans la relation juridique y a sa résidence. Ce choix de loi applicable est sans préjudice de la protection dont vous bénéficiez en vertu de la loi du pays de votre résidence. Les litiges découlant du présent Contrat seront également tranchés selon le droit néerlandais. L'applicabilité de la Convention de Vienne sur les ventes de marchandises est exclue.
- 12.2. Le tribunal du lieu d'établissement de Fixico est exclusivement compétent pour connaître des litiges, sauf si la loi en dispose autrement de manière impérative. Néanmoins, Fixico a le droit de soumettre le litige au tribunal compétent selon la loi.
- 12.3. Les Parties ne feront appel au tribunal qu'après avoir fait tous les efforts possibles pour régler un différend en concertation mutuelle.