

CONDITIONS GÉNÉRALES DE FIXICO

Voici les conditions d'adhésion (« Conditions d'adhésion ») de Fixico B.V., (« Fixico ») établie à Weteringschans 85E (1017 RZ) à Amsterdam, inscrit à la Chambre de Commerce sous le numéro 58322752.

Examinez bien ces conditions avant de notifier un dégât et d'accepter une offre via notre plateforme pour réparer votre voiture endommagée. En utilisant la plateforme Fixico (via l'application et/ou le site Internet), vous confirmez avoir pris connaissance du contenu de ces conditions et les accepter.

Définitions et significations

Entreprise de réparation de voitures :	Une Entreprise de réparation de voitures (en ce compris les ateliers de réparation) qui a adhéré à Fixico ou qui adhèrera à Fixico, pour faire des offres sur la plateforme Fixico pour réparer une voiture.
Offres :	Une Entreprise de réparation de voitures peut faire des offres sur la plateforme de Fixico pour la réparation du dégât mentionné. L'offre peut contenir tous les aspects de la réparation, notamment sa durée et la technique de réparation.
Contenu :	Tout type de contenus publié sur la plateforme Fixico, notamment, mais sans s'y limiter, les informations sur les Entreprises de réparation de voitures, les dégâts indiqués, les offres fournies, les évaluations et la correspondance entre l'Utilisateur et les Entreprises de réparation de voitures ;
Fixico :	Fixico B.V., établie à Weteringschans 85E (1017 RZ) à Amsterdam et inscrit à la Chambre de Commerce sous le numéro 58322752.
Utilisateur :	Un consommateur, un propriétaire de flotte et/ou une société de location longue durée qui signalent un dégât sur la Plateforme.
Droits de propriété intellectuelle :	tous les droits d'auteur, droits voisins, droits à l'image, droits sur une marque, droits sur des dessins ou modèles, droits sur une base de données et des (revendications de) droits de brevet mondiaux qui reposent sur des idées, des concepts, des communications et tous les autres objets et produits entrant en ligne de compte pour la propriété intellectuelle ;
Contrat :	Tout contrat conclu avec Fixico ;
Plateforme :	La plateforme en ligne développée par Fixico telle que disponible sur le site Internet www.fixico.com et/ou sur les applications IOS et Android pour smartphones de Fixico.
Mission de réparation :	Le contrat (de réparation) entre l'Utilisateur et l'Entreprise de réparation de voiture conclu via la Plateforme de Fixico pour réparer un dégât signalé.
Dégât :	Tout type de dégât subi par une voiture, tant à l'intérieur qu'à l'extérieur.
Publication d'un dégât :	La publication est accompagnée de photos du dégât et d'informations sur la marque, le modèle et l'année de construction de la voiture.

Applicabilité

- 1.1 Ces conditions d'adhésion et la politique de confidentialité et d'utilisation de cookies de Fixico sont d'application à la conclusion, au contenu et au respect de tout contrat entre Fixico et l'Utilisateur. Les présentes conditions d'adhésion sont également d'application aux éventuels contrats et accords complémentaires, résultants et/ou suivants entre Fixico et l'Utilisateur.
- 1.2 L'applicabilité d'autres conditions (générales) éventuelles est expressément rejetée.
- 1.3 En ayant recours aux services de Fixico, la politique de confidentialité et d'utilisation de cookies utilisée par Fixico est également acceptée. Si l'Utilisateur n'accepte pas une ou plusieurs dispositions de ces conditions et/ou de la politique de confidentialité et d'utilisation de cookies, l'Utilisateur ne doit pas (plus) utiliser la Plateforme et les services de Fixico.
- 1.4 Si, à quelque moment que ce soit, une ou plusieurs dispositions de ces conditions d'adhésion entrent en conflit et sont intégralement ou partiellement nulles ou non contraignantes, ou annulées, les autres dispositions de ces Conditions générales demeurent pleinement d'application. Le cas échéant, les parties se concerteront pour convenir de nouvelles dispositions de remplacement, auquel cas il est tenu compte autant que possible de l'objectif et de la portée des dispositions initiales.

Services de Fixico

- 2.1 Fixico offre la possibilité aux Utilisateurs de publier une Publication d'un dégât sur la Plateforme. Les Entreprises de réparation de voitures adhérentes peuvent ensuite fournir des offres pour (faire) réparer le dégât. Les Utilisateurs reçoivent ces offres via la Plateforme et peuvent accepter les offres pour ainsi confier une mission de réparation à l'Entreprise de réparation de voitures. Fixico veille à l'organisation d'un rendez-vous avec l'Entreprise de réparation de voiture et assure l'échange des données des deux parties.
- 2.2 Les Entreprises de réparation de voitures adhérentes travaillent conformément aux conditions de la FOCWA, sauf lorsque la mission de réparation concerne une réparation de l'intérieur ou de la jante d'une voiture.
- 2.3 Fixico fournit uniquement des services de médiation. Les services de médiation de Fixico n'englobent que l'accompagnement du processus d'offre via la Plateforme et l'organisation d'un rendez-vous entre l'Entreprise de réparation de voitures et l'Utilisateur.
- 2.4 Si l'Utilisateur accepte une offre de l'Entreprise de réparation de voitures, un contrat (de réparation) est convenu entre l'Utilisateur et l'Entreprise de réparation de voitures. Fixico n'est jamais partie au contrat dans le cadre de cette mission de réparation. En aucun cas Fixico n'est responsable des conséquences juridiques de ce contrat (de réparation), comme sa bonne exécution.
- 2.5 L'Utilisateur est conscient (et accepte) que des contrats de réparation peuvent être conclus avec des Entreprises de réparation de voitures via la Plateforme. Un contrat est conclu lorsque l'Utilisateur accepte l'offre via la Plateforme.
- 2.6 Fixico fera de son mieux pour fournir ses services de manière minutieuse. Il s'agit cependant en tout temps d'une obligation de moyens de Fixico et non d'une obligation de résultat envers l'Utilisateur.

Contrat avec Fixico

- 3.1 Le contrat entre Fixico et l'Utilisateur est conclu en plaçant et/ou en envoyant une Publication d'un dégât sur la Plateforme.
- 3.2 L'utilisation de la Plateforme Fixico est gratuite.
- 3.3 L'Utilisateur doit examiner les conditions générales des Entreprises de réparation de voitures adhérentes.

- 3.4 Lorsque l'Utilisateur a confirmé la mission de réparation à une Entreprise de réparation de voitures adhérente, Fixico se charge d'un rendez-vous avec l'Entreprise de réparation de voitures. Si l'Utilisateur, qui n'est pas consommateur, annule le rendez-vous, dans les 48 heures avant le rendez-vous, l'Entreprise de réparation de voitures adhérente est en droit de facturer 100 EUR TVA comprise à l'Utilisateur pour les frais déjà encourus pour les heures de travail prévues et la prévision d'un véhicule de remplacement et/ou de pièces de remplacement.
- 3.5 Les rendez-vous oraux ne lient pas Fixico à moins que ces rendez-vous ne soient confirmés par écrit ou que Fixico ait déjà entamé les opérations d'exécution.

Utilisation des services de Fixico

- 4.1 Les Utilisateurs garantissent le contenu, l'exactitude et l'exhaustivité du contenu qu'ils publient sur la Plateforme comme les Publications d'un dégât et les évaluations.
- 4.2 L'Utilisateur fournira à Fixico (en temps utile) toutes les informations et tous les documents nécessaires pour l'organisation d'un rendez-vous avec l'Entreprise de réparation de voitures.
- 4.3 Fixico est en droit de partager ces informations, données et documents avec des tiers, notamment les Entreprises de réparation de voitures dans la mesure où cela s'avère utile et nécessaire pour s'acquitter de ses services.
- 4.4 L'Utilisateur traitera de manière confidentielle tous les contenus sur la Plateforme et les informations de Fixico mises à disposition dans le cadre de ses services.
- 4.5 L'Utilisateur s'abstient de toute activité susceptible de contrecarrer les services de Fixico et/ou d'entraver Fixico dans la prestation de ses services.
- 4.6 Il est interdit à l'Utilisateur de transmettre à des tiers des informations qu'il reçoit sur les services de Fixico, et ce, sous peine d'indemniser des dommages qui en résulteraient pour Fixico.
- 4.7 L'Utilisateur qui est un assureur, ou qui travaille chez un assureur, est tenu avant d'utiliser la Plateforme de demander une autorisation écrite à Fixico lorsque la Publication d'un dégât est publiée sur instruction de l'assureur. Si aucune autorisation écrite n'est demandée ou octroyée et si l'Utilisateur susmentionné utilise le contenu issu de la Plateforme dans ses négociations avec Fixico et/ou l'Entreprise de réparation de voitures, l'Utilisateur en question doit indemniser le préjudice (occasionné à l'image) résultant ou qui résultera de cette action.

La Plateforme

- 5.1 En dépit de la minutie dont Fixico fait preuve pour la saisie correcte des données fournies (notamment les publications de dégâts et les évaluations), Fixico ne peut être tenue responsable d'éventuelles erreurs, omissions et/ou imperfections dans ces données.
- 5.2 Fixico est en droit de (faire) modifier, compléter, supprimer et/ou suspendre et/ou mettre un terme entièrement ou partiellement à la disponibilité du contenu de la Plateforme, en ce compris, la forme et la fonctionnalité, à tout moment quand Fixico le souhaite. Fixico peut en tous les cas être habilitée à refuser l'accès à la Plateforme aux Utilisateurs pour une durée déterminée ou indéterminée, par exemple si l'Utilisateur contrevient ou menace de contrevenir aux Conditions générales.
- 5.3 Fixico fait preuve de toute l'attention qui peut raisonnablement être attendue de Fixico pour la protection des données des Utilisateurs, des Entreprises de réparation de voitures et des tiers. Fixico n'est pas responsable de la perte de données ni de l'accès non autorisé aux données survenus en dépit de l'attention prêtée par Fixico. Fixico n'est pas non plus responsable de la perte de données ni de l'accès non autorisés survenant lors de la transmission des données sur les réseaux publics ou lors de l'utilisation de réseaux et de systèmes de tiers.

- 5.4 Fixico n'est pas responsable des perturbations, virus, dommages et/ou défauts éventuels qui sont occasionnés par des perturbations chez les fournisseurs de télécommunications, par des attaques DDOS, d'autres types de cyberattaques ou de formes de criminalité informatique, des erreurs et des abus des Utilisateurs et/ou des Entreprises de réparation de voitures, que Fixico ait pu éviter ou non ces perturbations, défauts, erreurs ou abus.
- 5.5 Tant les Utilisateurs de la Plateforme que les Entreprises de réparation de voitures doivent respecter les droits des uns et des autres. Les Utilisateurs et les Entreprises de réparation de voitures ne peuvent prêter aucun droit aux informations fournies par Fixico, ou aux conséquences des contrats découlant éventuellement de ces informations entre l'Utilisateur et l'Entreprise de réparation de voitures.

Offres

- 6.1 L'Entreprise de réparation de voitures ne peut pas être tenue à ses offres si l'Utilisateur doit raisonnablement pouvoir comprendre que l'offre contient une erreur manifeste.
- 6.2 Les offres émises via Fixico par l'Entreprise de réparation de voitures peuvent contenir un prix différent que celui des offres émises plus tôt par la même Entreprise de réparation de voitures en dehors de la Plateforme pour réparer le même dégât pour les mêmes Utilisateurs.
- 6.3 Lorsqu'un Utilisateur reçoit une offre via la Plateforme pour la réparation d'un dégât pour lequel le même Utilisateur a déjà reçu une offre en dehors de la Plateforme de la même Entreprise de réparation de voitures adhérente, pour laquelle l'Utilisateur a déjà reçu un paiement ou un accord de son assureur, alors l'Entreprise de réparation de voitures concernée n'est pas tenue de procéder à la réparation contre un prix inférieur au prix de son offre sur base de laquelle l'assureur en question a procédé au paiement. De surcroît, l'Entreprise de réparation de voitures a le droit de déclarer non valable l'offre émise sur la Plateforme.

Durée et résiliation du contrat

- 7.1 Le contrat entre l'Utilisateur et Fixico est conclu pour une durée indéterminée, à moins qu'en raison de la nature du contrat, il n'en aille autrement, ou si les parties en conviennent expressément autrement par écrit.
- 7.2 L'Utilisateur qui est consommateur et qui a conclu un contrat à distance avec Fixico peut mettre un terme au contrat dans les 14 jours sans justification. Ce délai de réflexion de 14 jours débute le lendemain de la conclusion du contrat à distance, lors de la publication de la Publication d'un dégât. L'Utilisateur qui est consommateur n'a pas ce droit si le contrat est complètement exécuté dans les 14 jours.
- 7.3 Si l'Utilisateur ne respecte pas les dispositions des Conditions générales, ou si Fixico a de bonnes raisons de croire que l'Utilisateur ne les respecte pas ou ne va pas les respecter, Fixico a le droit avec effet immédiat et sans notification préalable : (i) de suspendre le contrat avec Fixico et/ou ii) d'y mettre un terme et/ou (iii) d'empêcher l'accès à la Plateforme (ou à l'une de ses parties). Fixico conserve alors son droit à une indemnisation.
- 7.4 Fixico en a également le droit (comme susmentionné), si de l'avis de Fixico, il est question de circonstances sérieuses : notamment une négligence grave, un abus de la Plateforme, une fausse indication des frais de réparation et/ou une fraude.
- 7.5 En aucun cas, Fixico n'est tenue d'indemniser un dommage susceptible de résulter de la suspension ou de la résiliation du contrat.
- 7.6 Toute fin d'un contrat avec Fixico, pour quelque raison que ce soit, ne change rien à la validité des dispositions qui de par leur nature sont réputées survivre à la fin du contrat.

Force majeure

- 8.1 Sans préjudice des autres droits revenant à Fixico, en cas de force majeure, Fixico a le droit, à sa guise, de suspendre l'exécution du contrat, ou de dissoudre le contrat sans intervention judiciaire, sans que Fixico ne soit tenu de verser une indemnisation, à moins que cela ne soit inacceptable dans les circonstances données selon les critères de raison et d'équité.
- 8.2 Il est entendu par force majeure, tout manquement qui ne peut pas être attribué à Fixico, car la force majeure n'est pas imputable à une faute de Fixico et ne peut être supportée par Fixico aux termes de la loi, d'un acte juridique ou des pratiques commerciales.

Droits de propriété intellectuelle

- 9.1 Les droits de propriété intellectuelle se rapportant au contenu de la Plateforme, ainsi qu'à la Plateforme elle-même, et toutes les modifications périodiques éventuelles y étant apportées, appartiennent exclusivement à Fixico.
- 9.2 Sans autorisation expresse par écrit de Fixico, la Plateforme et les informations y étant reprises ne peuvent pas être rendues publiques, reproduites, réutilisées, modifiées, « rétro-conçues », décompressées, enregistrées dans un fichier automatisé ou exploitées de quelque manière que ce soit, autrement qu'aux fins pour lesquelles le Site internet est manifestement conçu. Le « spidering » du contenu de la Plateforme n'est en aucun cas autorisé.
- 9.3 Pour placer des liens sur la Plateforme, l'autorisation préalable écrite de Fixico est exigée, en ce compris que Fixico autorise au préalable des liens dans le cadre desquels le lien et les pages activées par le lien : a) ne constituent pas des cadres autour d'une page Internet de Fixico ou n'apportent pas de modification à l'aide d'autres techniques dans la présentation visuelle ou l'aspect d'une partie du contenu des pages de Fixico ; b) ne peuvent pas donner une fausse image de la relation que celui qui fournit le lien entretient avec Fixico ; c) ne donnent pas l'impression que Fixico recommande ou confirme d'une autre manière celui qui fournit le lien (le « référent »), le site Internet, les produits ou les services du référent ; d) ne peuvent pas laisser une impression erronée ou trompeuse à l'égard de Fixico et des services qu'il fournit et en aucun cas nuire au prestige, à la réputation et/ou aux marques déposées de Fixico.

Responsabilité

- 10.1 Fixico accompagne le processus d'offre via la Plateforme entre l'Utilisateur et l'Entreprise de réparation de voitures et organise un rendez-vous entre l'Entreprise de réparation de voitures et l'Utilisateur. Fixico n'est jamais partie au contrat de réparation mentionné et par conséquent, n'est pas responsable du contenu et de l'exécution du contrat de réparation par ces parties.
- 10.2 Fixico s'acquitte de son travail comme il peut être attendu d'une entreprise de sa branche, mais n'accepte aucune responsabilité pour des dommages, en ce compris, des dommages indirects, des pertes d'exploitation, un manque à gagner et/ou des dommages liés à une stagnation, qui sont la conséquence d'actions ou d'omissions de Fixico, de son personnel ou de tiers qu'elle a engagés.
- 10.3 Sans préjudice des dispositions des autres paragraphes de cet article, la responsabilité est en tout temps limitée au montant du paiement à verser par l'assureur de Fixico le cas échéant, dans la mesure où Fixico est assurée en la matière.
- 10.4 Si Fixico n'est pas assurée comme indiqué au paragraphe précédent, la responsabilité de Fixico est toujours limitée à deux fois la commission et/ou les rétributions facturées et/ou à facturer avec les éventuels frais supplémentaires par Fixico à l'Entreprise de réparation de voitures pour ses activités et/ou services, avec un maximum de 1 000 EUR.
- 10.5 Le droit à une indemnisation expire si Fixico, plus de 12 mois après l'action ou l'omission dont découle le dommage, n'a encore reçu aucun message écrit sur la réclamation.
- 10.6 Les limitations de responsabilité reprises dans le présent article ne sont pas d'application si le dommage est imputable à une intention et/ou une imprudence consciente de Fixico.

Protection

- 11.1 L'Utilisateur préserve Fixico des éventuelles réclamations de tiers qui ont subi un dommage dans le cadre de l'exécution du contrat et dont la cause est imputable à d'autres qu'à Fixico. Si, de ce chef, Fixico venait à être attaquée par des tiers, l'Utilisateur est alors tenu de soutenir Fixico tant pour les procédures judiciaires qu'extrajudiciaires et à faire sans délai tout ce qui peut être attendu de lui dans ce cas. Si l'Utilisateur n'adopte pas les mesures adéquates, alors Fixico, sans mise en demeure, est en droit d'y procéder lui-même. Tous les frais et les dommages subis en conséquence par Fixico et des tiers sont intégralement pour le compte et aux risques de l'Utilisateur.

Engagement de tiers

- 12.1 Si nécessaire, Fixico a le droit d'engager des tiers pour la prestation de ses services. Fixico n'est pas obligée d'en avertir personnellement les Utilisateurs ou les Entreprises de réparation de voitures. L'utilisation des services de Fixico implique que Fixico est autorisé à accepter d'éventuelles restrictions de responsabilité de tiers au nom des Utilisateurs et des Entreprises de réparation de voitures.

Données à caractère personnel

- 13.1 Les données à caractère personnel des utilisateurs sont reprises dans l'administration de Fixico conformément à la politique de confidentialité de Fixico qui peut être consultée sur notre site Internet.
- 13.2 En acceptant les présentes Conditions générales et la politique de confidentialité et d'utilisation des cookies, l'Utilisateur autorise Fixico à utiliser ces données à caractère personnel pour : (a) prêter ses services, (b) améliorer et optimiser ses services, (c) envoyer des informations ou des messages de service aux utilisateurs. Les données à caractère personnel fournies par l'Utilisateur ne seront pas transmises à des tiers à des fins de marketing (direct) ou à d'autres fins en dehors des fins susmentionnées.
- 13.3 Si, à tout moment, l'Utilisateur souhaite révoquer l'autorisation d'utilisation de ses données à caractère personnel fournies en acceptant les présentes Conditions générales, l'Utilisateur peut envoyer un courrier électronique à info@fixico.nl en vue d'en avertir Fixico. Fixico supprimera alors de sa base de données les données à caractère personnel de l'Utilisateur concerné. Par conséquent, il ne sera plus possible pour l'Utilisateur d'utiliser la Plateforme.

Traitement des réclamations

- 14.1 Une éventuelle réclamation sur les services de Fixico peut être signalée au service clientèle de Fixico.
- 14.2 Les réclamations introduites auprès de Fixico sont traitées dans un délai de 14 jours à compter de la date de réception. S'il est prévisible qu'une réclamation demande un délai de traitement plus long, Fixico répondra dans un délai de 14 jours au moyen d'un accusé de réception et indiquera quand l'Utilisateur peut s'attendre à une réponse plus détaillée.

Emplacement et modification

- 15.1 Ces Conditions générales sont publiées sur notre site Internet.
- 15.2 Ces Conditions générales peuvent, à la guise de Fixico, être modifiées de temps à autre. Les ajouts ou les modifications à ces Conditions générales sont contraignants après notre confirmation écrite.

Droit applicable et tribunal compétent

- 16.1 Le droit des Pays-Bas est exclusivement d'application à tous les rapports juridiques dans lesquels Fixico est partie, même si un engagement est exécuté entièrement ou partiellement à l'étranger ou si la partie concernée dans le rapport juridique y est domiciliée. Les litiges résultant de ce contrat seront également tranchés par le droit des Pays-Bas. L'applicabilité de la Convention de Vienne est exclue.
- 16.2 Le tribunal du lieu d'établissement de Fixico est seul compétent pour connaître des litiges à moins que la loi ne stipule le contraire de manière contraignante. Toutefois, Fixico a le droit de présenter le litige au juge compétent aux termes de la loi.
- 16.3 Les parties saisiront la justice seulement après avoir tout mis en œuvre pour régler le litige d'un commun accord.