

CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

Carte de Membre Clean&Care

Édition du 1er janvier 2026

1. CHAMP D'APPLICATION

1.1. Les présentes conditions générales de vente (ci-après « CGV ») s'appliquent à tous les contrats d'adhésion à la carte de membre Clean&Care (ci-après « Carte ») conclus entre Clean&Care SNC, domiciliée à Neuchâtel (ci-après « Prestataire »), et les clients privés ou professionnels (ci-après « Membre »).

1.2. Ces CGV régissent l'ensemble des droits et obligations relatifs à la Carte, y compris ses conditions d'activation, d'utilisation, de renouvellement et de résiliation.

1.3. Sauf accord écrit contraire dûment signé par les deux parties, ces CGV constituent l'intégralité de l'accord entre le Prestataire et le Membre.

1.4. En utilisant ou en demandant l'activation de la Carte, le Membre accepte sans réserve l'intégralité des présentes CGV, dans leur version actuelle publiée sur le site www.clean-care.ch.

1.5. Le Prestataire se réserve le droit de modifier les présentes CGV à tout moment. Les modifications entrent en vigueur selon les dispositions prévues à l'article 10.

2. DÉFINITIONS

2.1. **Carte** : la carte de membre Clean&Care personnalisée remise au Membre, donnant accès aux avantages exclusifs du programme de fidélité.

2.2. **Membre** : toute personne physique ou morale ayant souscrit à la Carte et accepté les présentes CGV.

2.3. **Cotisation annuelle** : le montant annuel fixé par le Prestataire pour le maintien de l'adhésion au programme de fidélité, facturable une fois par an selon les modalités définies à l'article 5.

2.4. **Points de fidélité** : les points cumulables octroyés lors de chaque prestation ou achat d'articles, convertibles en crédits utilisables sur la boutique en ligne ou en atelier.

2.5. Prestations : l'ensemble des services et produits proposés par Clean&Care, incluant notamment le nettoyage de véhicules, les personnalisations et l'accès aux offres exclusives.

3. ADMISSION ET ACTIVATION DE LA CARTE

3.1. Conditions d'accès

L'accès à la Carte est ouvert à toute personne physique ou morale ne présentant pas de prohibition légale à conclure des contrats.

3.2. Demande d'adhésion

La demande d'adhésion se fait auprès du Prestataire selon les modalités fixées par ce dernier (en ligne, en atelier, par courrier ou téléphone). Le Membre s'engage à communiquer des informations complètes, exactes et à jour.

3.3. Validation de l'adhésion

L'adhésion ne sera validée que si les informations communiquées sont :

- Complètes (nom, prénom, adresse, coordonnées de contact valides)
- Conformées au format demandé
- Exactes et exploitables

Le Prestataire se réserve le droit de refuser une demande d'adhésion ou de la suspendre en cas d'informations manifestement inexacts ou incomplètes.

3.4. Délivrance de la Carte

La Carte personnalisée sera délivrée au Membre selon les délais indiqués par le Prestataire (typiquement entre 2 à 4 semaines après validation). La Carte demeure la propriété exclusive du Prestataire.

3.5. Caractère personnel

La Carte est nominative et strictement personnelle. Elle ne peut être cédée, prêtée ou transférée à un tiers, sauf dispositions légales contraires. Le Membre est responsable de la conservation et de l'utilisation correcte de sa Carte.

3.6. Droit étudiant

Les étudiants peuvent bénéficier d'un tarif préférentiel sur leur cotisation annuelle, sur présentation d'une preuve valide de statut étudiant. Ce tarif est appliqué à chaque renouvellement annuel tant que le statut est maintenu.

4. AVANTAGES DE LA CARTE

4.1. Réduction fixe permanente

Le Membre bénéficie d'une réduction fixe et permanente de 5% sur l'ensemble des prestations Clean&Care, valable illimitée et en tout temps, sans conditions d'utilisation.

4.2. Offres mensuelles exclusives

Le Prestataire propose chaque mois des offres réservées exclusivement aux Membres. Ces offres peuvent inclure :

- Des réductions supplémentaires sur une prestation spécifique
- Des suppléments gratuits
- D'autres avantages jugés équivalents par le Prestataire

Ces offres mensuelles sont communiquées aux Membres par les canaux habituels (e-mail, site web, affichage en atelier).

4.3. Facturation simplifiée

Le Membre peut commander des prestations autant de fois qu'il le souhaite. L'ensemble des prestations effectuées sera facturé mensuellement en une facture cumulée, selon les modalités fixées à l'article 6.

4.4. Points de fidélité cumulables

Pour chaque prestation effectuée ou article commandé, le Membre cumule des points de fidélité proportionnels au montant de la dépense, selon le barème fixé par le Prestataire.

Ces points de fidélité peuvent être convertis en crédits utilisables :

- Sur la boutique en ligne Clean&Care
- Directement en atelier lors de la prestation

4.5. Modifications des avantages

Le Prestataire se réserve le droit de modifier, suspendre ou retirer les avantages, incluant les offres mensuelles et le taux de conversion des points de fidélité, selon les dispositions de l'article 10. Ces modifications n'affectent pas les crédits de fidélité déjà établis au moment de la modification.

5. COTISATION ANNUELLE ET RENOUVELLEMENT

5.1. Modalités de cotisation

L'adhésion à la Carte est soumise au paiement d'une cotisation annuelle, selon le montant fixé par le Prestataire et communiqué lors de la demande d'adhésion.

Pour les étudiants, un tarif réduit s'applique, selon les conditions de l'article 3.6.

5.2. Cycle de renouvellement

L'adhésion est renouvelée automatiquement pour une période d'une année civile à compter de la date d'activation de la Carte (ou de la date anniversaire du renouvellement précédent).

Environ 30 jours avant l'expiration de la période d'adhésion, le Prestataire adressera au Membre une facture de renouvellement (ci-après « Facture de Renouvellement »), envoyée par les moyens de contact enregistrés au dossier du Membre.

5.3. Acceptation du renouvellement

La réception et le paiement de la Facture de Renouvellement constituent une acceptation tacite des conditions de renouvellement de l'adhésion. Le Membre reconnaît que :

- Le paiement de cette facture vaut acceptation du renouvellement de son statut de Membre
- Aucune signature supplémentaire n'est requise
- Les conditions restent identiques à celles précédentes, sauf modification selon l'article 10

5.4. Délai de paiement

La Facture de Renouvellement est due à réception. Un délai de paiement de 30 jours à compter de la date d'envoi de la facture est accordé au Membre. Ce délai est considéré comme un délai de grâce.

5.5. Non-paiement et résiliation automatique

En cas de non-paiement de la Facture de Renouvellement à l'expiration du délai de 30 jours :

- L'adhésion du Membre est immédiatement et automatiquement résiliée
- Le statut de Membre devient caduc
- La Carte ne pourra plus être utilisée pour bénéficier de quelque avantage que ce soit
- Aucune formalité additionnelle n'est requise pour cette résiliation

Le Prestataire se réserve le droit d'engager une procédure de recouvrement pour le montant impayé et les frais y relatifs.

5.6. Relances et frais de recouvrement

En cas de retard de paiement, le Prestataire peut adresser une lettre de relance au Membre. En cas de non-paiement persistant, les frais de rappel, les intérêts de retard de 5% ainsi que tous frais de recouvrement et frais judiciaires demeurent à la charge du Membre.

5.7. Réactivation après non-paiement

Un Membre dont l'adhésion a été résiliée en raison du non-paiement peut demander la réactivation de sa Carte. Cette réactivation est soumise au paiement intégral de la cotisation annuelle impayée, augmentée des frais de recouvrement, ainsi qu'au paiement de la cotisation pour la nouvelle période. La réactivation n'est accordée qu'à la discrétion du Prestataire.

6. FACTURATION ET PAIEMENT

6.1. Contenu des factures

Le Prestataire adresse au Membre une facture mensuelle cumulant l'ensemble des prestations et achats effectués au cours du mois calendrier. Cette facture récapitule :

- La date et la nature de chaque prestation
- Le prix unitaire et le montant total avant réduction
- La réduction de 5% applicable à chaque ligne
- Le montant net à payer
- La référence de la Carte du Membre

6.2. Délai de paiement

Sauf accord écrit contraire, les montants facturés sont dus à réception de la facture. Un délai standard de paiement de 30 jours à compter de la date de facturation est accordé.

6.3. Moyens de paiement

Les paiements peuvent s'effectuer par les moyens indiqués sur la facture, incluant notamment :

- Virement bancaire
- Carte bancaire
- Bulletin de versement postal
- Autres moyens acceptés par le Prestataire

6.4. Intérêts et frais de retard

En cas de non-paiement à la date d'échéance, le Membre s'engage à supporter :

- Les intérêts de retard au taux de 5% par an
- Les frais de rappel et de recouvrement
- Les frais judiciaires et de poursuite éventuellement engagés

6.5. Suspension de la Carte

Le Prestataire se réserve le droit de suspendre l'utilisation de la Carte en cas de non-paiement d'une facture mensuelle au-delà de 30 jours après relance. Cette suspension lève tous les droits liés à la Carte (réductions, points de fidélité, offres mensuelles) jusqu'au paiement intégral de la dette.

6.6. Réserve de propriété

Les articles et kits de nettoyage fournis restent la propriété du Prestataire jusqu'au paiement intégral de la facture correspondante. Le Prestataire peut inscrire cette réserve dans les registres légaux appropriés, aux frais du Membre.

7. UTILISATION DE LA CARTE

7.1. Conditions d'utilisation

La Carte peut être utilisée pour bénéficier des avantages du programme de fidélité, exclusivement auprès du Prestataire Clean&Care SNC, sur tout le territoire suisse.

7.2. Présentation et identification

Le Membre s'engage à présenter sa Carte physique (ou une identification numérique si le Prestataire propose ce service) à chaque achat ou prestation pour bénéficier des avantages. Le Prestataire ne peut être tenu responsable de l'absence de réduction ou d'accès aux offres si la Carte n'a pas été présentée.

7.3. Responsabilité du Membre

Le Membre assume la responsabilité entière de la Carte et de son utilisation. Il s'engage à :

- La conserver en bon état
- Prévenir tout usage abusif ou frauduleux
- Signaler immédiatement au Prestataire toute perte, vol ou utilisation non autorisée
- Assurer que seules les personnes autorisées l'utilisent

7.4. Perte, vol ou détérioration

En cas de perte ou de vol, le Membre doit en informer immédiatement le Prestataire. Une nouvelle Carte peut être émise, selon les conditions fixées par le Prestataire. Les frais de remplacement, le cas échéant, restent à la charge du Membre.

En cas de détérioration rendant la Carte inutilisable, le Prestataire peut émettre une Carte de remplacement selon ses modalités.

7.5. Absence de fonction de paiement

La Carte n'offre aucune fonction de paiement ou de crédit. Elle est exclusivement un document de fidélisation donnant accès aux avantages énumérés aux articles 4 et 5.

7.6. Absence de valeur marchande

La Carte n'a aucune valeur marchande intrinsèque. Elle ne peut pas être revendue, échangée contre numéraire ou utilisée en dehors des conditions prévues par les présentes CGV.

8. POINTS DE FIDÉLITÉ

8.1. Acquisition de points

Chaque prestation ou achat d'article effectué par le Membre donne droit à l'attribution de points de fidélité, selon le barème défini par le Prestataire et communiqué au moment de la demande d'adhésion. Ce barème peut être actualisé selon l'article 10.

8.2. Cumul et conversion

Les points de fidélité sont cumulables sur la Carte. Ils peuvent être convertis en crédits utilisables :

- Sur la boutique en ligne Clean&Care
- Directement en atelier lors d'une prestation

La conversion s'effectue selon les modalités fixées par le Prestataire au moment de la demande.

8.3. Délai de validité

Les points de fidélité peuvent être utilisés sans limite de temps tant que le statut de Membre est actif. En cas de résiliation de l'adhésion, les points de fidélité non convertis sont forfaitairement annulés.

8.4. Non-transfert

Les points de fidélité sont strictement personnels et ne peuvent être transférés à un tiers, cédés, revendus ou hérités. Toute tentative de transfert entraîne automatiquement l'annulation des points concernés et peut justifier la résiliation de l'adhésion selon l'article 9.

8.5. Restrictions d'utilisation

Les points de fidélité ne peuvent être utilisés pour :

- L'achat de cartes cadeaux
 - L'obtention d'autres récompenses que celles explicitement proposées par le Prestataire
 - Tout autre usage non conforme à la politique de fidélité publiée par le Prestataire
-

9. RÉSILIATION ET SUSPENSION

9.1. Résiliation volontaire

Le Membre peut résilier son adhésion à tout moment, sans condition de délai. La résiliation doit être notifiée par écrit au Prestataire (par courrier, e-mail ou remise en mains propres en atelier) et prend effet dans les 10 jours de la réception de la demande.

9.2. Résiliation automatique par non-paiement

Conformément aux dispositions de l'article 5.5, le non-paiement de la Facture de Renouvellement entraîne automatiquement la résiliation de l'adhésion, sans formalité additionnelle.

9.3. Résiliation pour cause grave

Le Prestataire se réserve le droit de résilier immédiatement l'adhésion sans indemnité en cas de :

- Comportement frauduleux ou abusif du Membre
- Non-respect grave des présentes CGV
- Utilisation non autorisée de la Carte
- Motif grave considéré comme tel par la loi suisse

Dans ces cas, le Prestataire peut également conserver les points de fidélité cumulés à titre de pénalité.

9.4. Suspension temporaire

Le Prestataire peut suspendre temporairement les droits liés à la Carte en cas de :

- Retard significatif de paiement des factures mensuelles
- Comportement douteux ou abusif
- Non-respect des conditions d'utilisation

La suspension est levée dès que le Membre règle ses dettes en suspens et confirme sa conformité aux CGV.

9.5. Restitution de la Carte

À la résiliation, le Membre doit restituer la Carte physique au Prestataire dans les 15 jours. Les points de fidélité non convertis sont annulés à titre forfaitaire. Aucune restitution de cotisation ne sera effectuée.

9.6. Après résiliation

Après résiliation, le Membre perd tous les droits et avantages liés à la Carte. La réadhésion est possible selon les conditions de l'article 3, sauf si la résiliation a eu lieu pour cause grave selon l'article 9.3.

10. MODIFICATIONS DES CONDITIONS

10.1. Droit de modification

Le Prestataire se réserve le droit de modifier les présentes CGV, les avantages du programme, les tarifs et les conditions de cotisation à tout moment.

10.2. Notification des modifications

Les modifications substantielles sont communiquées au Membre par écrit selon les moyens de contact enregistrés (courrier postal ou e-mail). Une notice préalable de 30 jours est donnée, sauf en cas de modification favorable au Membre ou de circonstances impérieuses.

10.3. Acceptation implicite

L'utilisation continue de la Carte après notification des modifications, ou le paiement de la Facture de Renouvellement, constitue une acceptation implicite des nouvelles conditions.

10.4. Droit de résiliation en cas de modification

En cas de modification importante (notamment augmentation de cotisation ou suppression substantielle d'avantages), le Membre bénéficie du droit de résilier son adhésion sans délai ni pénalité, dans les 14 jours suivant la notification. Cette résiliation doit être notifiée par écrit.

10.5. Version applicable

La version en vigueur des CGV est celle publiée sur le site www.clean-care.ch. Chaque Membre est invité à vérifier régulièrement l'existence de mises à jour.

11. RESPONSABILITÉ ET GARANTIES

11.1. Absence de garantie sur les avantages

Le Prestataire s'engage à mettre en œuvre les avantages décrits au programme. Cependant, il ne peut garantir l'absence totale d'erreur ou d'interruption temporaire dans l'accès aux avantages.

11.2. Responsabilité du Prestataire

Le Prestataire n'est pas responsable de :

- L'utilisation incorrecte ou abusive de la Carte par le Membre
- Les dommages causés par la perte, le vol ou la détérioration de la Carte
- Les interruptions techniques temporaires du programme
- Les conséquences de la résiliation pour non-paiement

11.3. Limitation de responsabilité

La responsabilité du Prestataire pour les dommages indirects, la perte de bénéfices ou d'économies est exclue.

11.4. Données personnelles

Le Prestataire traite les données personnelles du Membre selon sa politique de protection des données, conforme à la législation suisse en matière de protection des données (LPD et futurs textes applicables).

11.5. Force majeure

Le Prestataire n'est pas responsable de l'inexécution de ses obligations en cas de force majeure ou de circonstances indépendantes de sa volonté (notamment : épidémie, catastrophe naturelle, guerre, terrorisme, etc.).

12. PROTECTION DES DONNÉES

12.1. Traitement des données

Le Prestataire collecte et traite les données personnelles du Membre exclusivement pour :

- La gestion de la Carte et du programme de fidélité
- La facturation et le paiement
- L'envoi des offres mensuelles et communications du programme
- Le respect des obligations légales

12.2. Droits du Membre

Le Membre dispose des droits reconnus par la loi suisse, notamment :

- Le droit d'accès à ses données
- Le droit de rectification ou suppression
- Le droit de s'opposer au traitement
- Le droit à la portabilité des données

Ces droits s'exercent par écrit auprès du Prestataire aux coordonnées indiquées à l'article 13.

12.3. Absence de communication à des tiers

Le Prestataire ne communique les données personnelles à des tiers que si la loi l'exige ou si le Membre a donné son consentement explicite.

13. DROIT APPLICABLE ET JURIDICTION

13.1. Loi applicable

Les présentes CGV et tous les contrats conclus en vertu de ces CGV sont soumis au droit matériel suisse, à l'exclusion de toute autre législation. Les dispositions du Code des obligations suisse (CO) s'appliquent en particulier.

13.2. Juridiction compétente

Les parties acceptent la juridiction exclusive des tribunaux du canton de Neuchâtel, Suisse, pour tout litige découlant des présentes CGV. Cependant, le Prestataire se réserve le droit d'agir devant d'autres juridictions compétentes notamment pour le recouvrement de créances.

13.3. Tentative de résolution amiable

Avant d'engager une procédure judiciaire, les parties s'engagent à tenter de résoudre les litiges par voie amiable.

13.4. Invalidité partielle

Si une disposition des présentes CGV est déclarée invalide, les autres dispositions restent applicables. Le Prestataire adaptera la disposition invalide pour réaliser autant que possible son intention initiale.

14. DISPOSITIONS FINALES

14.1. Intégralité de l'accord

Les présentes CGV, combinées avec les communications écrites du Prestataire, constituent l'intégralité de l'accord entre les parties concernant la Carte. Elles annulent tous les accords antérieurs, promesses ou communications relatives au programme.

14.2. Ordre de priorité

En cas de contradiction entre les différents documents applicables (CGV, devis, correspondance), l'ordre de priorité est le suivant :

1. Les dispositions légales impératives suisses
2. Les CGV (présent document)
3. Les communications écrites spécifiques du Prestataire
4. Les usages du commerce

14.3. Contact et support

Pour toute question, réclamation ou demande d'assistance :

Clean&Care SNC

Adresse : Champs-Derniers 11, 2037 Montezillon, CH

E-mail : contact@clean-care.ch

Téléphone : +41 76 242 39 11

14.4. Date d'entrée en vigueur

Ces CGV entrent en vigueur le 1er janvier 2026 pour les nouvelles adhésions et s'appliquent à tous les renouvellements à compter de cette date.

Signature du Prestataire

Clean&Care SNC

Par : _____

Nom et titre : _____

Date : _____

Acceptation du Membre

En demandant ou en utilisant la Carte de Membre Clean&Care, le Membre reconnaît avoir lu, compris et accepter l'intégralité de ces conditions générales de vente.

Membre : _____

Prénom et nom : _____

Date : _____

Signature : _____

Document conforme au droit suisse - Version 01.2026