

CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

Clean&Care SNC
Champs-Derniers 11
2037 Montezillon (Rochefort, NE)
Suisse

Version : Février 2026

1. Champ d'application

1.1 Les présentes Conditions Générales de Vente (ci-après : « CGV ») régissent l'ensemble des relations contractuelles entre Clean&Care SNC, Champs-Derniers 11, 2037 Montezillon (Rochefort, NE), inscrite au Registre du commerce du canton de Neuchâtel (ci-après : « Clean&Care »), et toute personne physique ou morale (ci-après : le « Client ») recourant aux prestations de nettoyage, de detailing automobile/moto et de vente de produits proposées par Clean&Care.

1.2 Les CGV s'appliquent à toutes les prestations de services (nettoyage intérieur, extérieur, polish, préparation à la vente, kits déco, etc.), aux formules (« à la carte », formules Clean&Care, offres spéciales) ainsi qu'à la vente de produits d'entretien et kits de nettoyage, qu'elles soient réservées via le site www.clean-care.ch, par téléphone, par messagerie (WhatsApp, réseaux sociaux) ou directement sur place.

1.3 En réservant une prestation ou en achetant un produit/kit, le Client reconnaît avoir pris connaissance des présentes CGV et les accepter sans réserve.

1.4 Des accords particuliers écrits (devis signé, contrat spécifique) peuvent compléter ou déroger aux présentes CGV ; en cas de contradiction, les dispositions particulières prévalent.

2. Prestations proposées et limites

2.1 Clean&Care propose des prestations d'esthétique automobile et moto, notamment :

- Nettoyage intérieur (aspiration, soin plastiques, textiles, vitres)
- Nettoyage extérieur (lavage, shampoing carrosserie, séchage, jantes)
- Polish et detailing de carrosserie
- Préparation esthétique à la vente
- Pose de kits déco, stickers, liserets de jantes et accessoires

2.2 Sauf mention contraire expresse, les prestations portent exclusivement sur l'esthétique du véhicule et n'incluent aucun travail mécanique, de carrosserie structurelle ou de réparation de sécurité (freins, pneus, etc.).

2.3 Clean&Care se réserve le droit d'adapter, modifier ou supprimer des prestations, formules ou tarifs à tout moment, sans préavis, les modifications ne s'appliquant pas aux prestations déjà confirmées.

3. Réservation, devis et conclusion du contrat

3.1 Les réservations peuvent se faire en ligne via le système de réservation du site, par téléphone, par messagerie ou sur place. Le Client fournit des informations exactes concernant le véhicule, le lieu de prise en charge (le cas échéant) et les prestations souhaitées.

3.2 Le contrat est réputé conclu dès la confirmation de réservation par Clean&Care (par e-mail, message ou confirmation en ligne) ou dès l'acceptation d'un devis par le Client (signature, validation écrite ou électronique).

3.3 Clean&Care peut subordonner la confirmation à un acompte ou prépaiement, en particulier pour des prestations longues, des déplacements spécifiques ou des demandes personnalisées.

3.4 Clean&Care se réserve le droit de refuser une réservation ou de proposer une adaptation du devis lorsque l'état du véhicule, les contraintes techniques ou de sécurité l'exigent.

4. Prix, facturation et paiement

4.1 Les prix indiqués sur le site internet, dans les communications ou sur les supports imprimés sont en francs suisses (CHF) et s'entendent TVA comprise lorsqu'elle est applicable.

4.2 Les prix communiqués pour les formules ou prestations standards sont des prix indicatifs basés sur un état de véhicule « normal ». Clean&Care peut adapter le prix en cas de saleté excessive, poils d'animaux, résines, goudron, odeurs tenaces, taches particulières ou tout travail dépassant le cadre standard, après information et accord du Client.

4.3 Le paiement s'effectue en principe au moment de la prestation ou lors de la restitution du véhicule/livraison du kit, par les moyens suivants :

- Espèces (cash)
- Carte bancaire
- TWINT
- PayPal
- Facture (paiement sous 30 jours)

Clean&Care peut exiger un paiement anticipé partiel ou total pour certaines prestations ou promotions.

4.4 En cas de facturation différée, le délai de paiement est de 30 jours dès la date de la facture, sauf indication contraire. Passé ce délai, des rappels et des frais administratifs peuvent être facturés ; des intérêts moratoires peuvent également être appliqués conformément au droit suisse.

4.5 En cas de non-paiement répété, Clean&Care se réserve le droit de refuser de futures prestations et d'engager des procédures de recouvrement conformément au droit suisse (poursuites).

5. Conditions d'exécution et obligations du client

5.1 Le Client s'engage à présenter le véhicule à l'heure et au lieu convenus, dans un état permettant l'exécution raisonnable des prestations (véhicule vidé d'objets personnels non indispensables, absence d'animaux dans le véhicule, etc.).

5.2 Clean&Care n'est pas responsable de la perte ou de l'endommagement d'objets personnels laissés dans le véhicule. Le Client est responsable de retirer préalablement tout objet de valeur, document important, moyen de paiement ou effet sensible.

5.3 Lorsque la prestation inclut un déplacement ou une prise en charge à domicile/au travail, le Client garantit un accès raisonnable au véhicule (place de parc, clés disponibles, absence d'obstacles) et, si nécessaire, la mise à disposition d'électricité et/ou d'eau dans des conditions normales de sécurité.

5.4 Clean&Care peut refuser ou interrompre une prestation si les conditions de sécurité ne sont pas réunies (véhicule dangereux, lieu inadapté, conditions météorologiques extrêmes) ou si l'état du véhicule dépasse manifestement le cadre prévu ; un nouveau devis ou une nouvelle date peuvent alors être proposés.

6. Modifications, retards, annulations

6.1 Toute modification ou annulation par le Client doit être annoncée dans les meilleurs délais, au plus tard 24 heures avant l'heure de rendez-vous convenue.

6.2 En cas d'annulation tardive (moins de 24 heures) ou de non-présentation sans motif valable, Clean&Care facturera 50% de la prestation réservée, ainsi que les éventuels déplacements déjà effectués.

6.3 En cas de retard du Client, Clean&Care fera ses meilleurs efforts pour maintenir la prestation le jour convenu, mais se réserve le droit de réduire la prestation ou de replanifier le rendez-vous, en particulier si le planning ultérieur ne permet plus l'exécution complète.

6.4 Clean&Care peut reporter ou annuler une prestation en cas de force majeure ou de circonstances indépendantes de sa volonté (panne de matériel, maladie, accident, conditions météo, interdictions officielles, etc.) sans que le Client ne puisse prétendre à des dommages-intérêts ; les prestations déjà payées seront reportées ou remboursées.

7. Résultats, qualité et limites techniques

7.1 Clean&Care s'engage à exécuter les prestations avec soin, diligence et selon les règles de l'art dans le domaine du detailing automobile/moto.

7.2 Malgré tous les soins apportés, certains défauts ou taches (micro-rayures profondes, brûlures, décolorations, tâches anciennes, odeurs incrustées, etc.) peuvent ne pas disparaître complètement ; aucune garantie de résultat absolu ne peut être donnée à cet égard.

7.3 Avant d'intervenir sur des surfaces sensibles (cuir, alcantara, plastiques spécifiques, films, wraps, éléments déjà réparés), le Client doit informer Clean&Care des interventions antérieures et des particularités du véhicule.

7.4 Les remarques concernant la qualité de la prestation doivent être formulées immédiatement ou dans un délai raisonnable après la restitution du véhicule (par ex. dans les 24 heures), avec des photos si nécessaire, afin de permettre à Clean&Care d'examiner la situation et, le cas échéant, de proposer une solution (retouche, reprise partielle, geste commercial).

8. Responsabilité

8.1 Clean&Care répond des dommages directs causés au véhicule du Client lorsqu'ils résultent d'une faute prouvée de Clean&Care ou de ses auxiliaires, dans le cadre des prestations convenues.

8.2 La responsabilité de Clean&Care est exclue pour :

- Les défauts ou dommages préexistants sur le véhicule, visibles ou non
- Les dommages résultant d'informations incomplètes ou erronées fournies par le Client
- Les dommages liés à une usure normale, à un défaut de fabrication ou à un entretien insuffisant antérieur
- Les pertes ou dommages d'objets oubliés dans le véhicule

8.3 En tout état de cause, la responsabilité de Clean&Care pour les dommages matériels est limitée au montant de la valeur vénale du véhicule au moment du dommage ou, si cela est inférieur, au double du prix de la prestation concernée, sauf en cas de faute grave ou de dol, conformément au droit suisse.

8.4 Clean&Care n'est pas responsable des dommages indirects ou consécutifs, tels que perte de gain, immobilisation prolongée du véhicule, frais de location d'un véhicule de remplacement, sauf disposition impérative contraire du droit suisse.

9. Vente de produits et kits de nettoyage

9.1 Contenu et utilisation des kits

Clean&Care propose des kits de nettoyage professionnels pour véhicules 2/4 roues, composés de produits d'entretien de qualité (nettoyants textiles, cockpit, vitres,

shampoings, quick detailers, microfibre, etc.). Chaque kit est accompagné d'une fiche d'utilisation précisant les dosages, supports compatibles et précautions d'emploi. Les kits sont destinés à un usage domiciliaire/non-professionnel et adaptés aux véhicules en état normal (saletés courantes).

9.2 Conditions de vente et livraison

- Les kits sont vendus à l'unité ou en packs promotionnels
- **Livraison** : enlèvement sur place (Champs-Derniers 11, Montezillon), envoi postal (frais à la charge du Client, Colissimo ou équivalent) ou remise lors d'une prestation de nettoyage
- **Délai de livraison** : 2-5 jours ouvrables pour l'envoi postal

9.3 Garantie légale des défauts (art. 197 ss CO)

- **Défauts apparents** (emballage endommagé, produit manquant) : à signaler immédiatement lors de la remise/livraison
- **Défauts cachés** (produit inefficace, altéré) : à signaler dans les 8 jours suivant la découverte, maximum 2 ans après l'achat
- **Preuves** : photos du produit + ticket de caisse/facture

9.4 Recours en cas de défaut

En cas de défaut avéré conforme aux art. 197 ss CO :

1. Remplacement gratuit du produit défectueux
2. Remboursement du prix d'achat (moins frais de port)
3. Réduction de prix appropriée

Clean&Care choisit la solution. Aucune reprise de kit complet sauf accord préalable écrit.

9.5 Limites de responsabilité

- **Aucun résultat garanti** : efficacité variable selon type de saleté, surface traitée, méthode d'application
- **Dommages dus à une mauvaise utilisation** (dosage excessif, supports inadaptés, non-respect des précautions) exclus de garantie
- **Produits inflammables/dangereux** : usage selon normes de sécurité ; responsabilité du Client en cas d'accident domestique

10. Données personnelles et communication

10.1 Clean&Care traite les données personnelles de ses Clients (coordonnées, informations sur le véhicule, historique des prestations, etc.) conformément à la législation suisse sur la protection des données, en particulier la Loi fédérale sur la protection des données (nLPD).

10.2 Les données sont utilisées pour la gestion des réservations et des prestations, la facturation, ainsi que pour la communication avec le Client (confirmation de rendez-vous, rappels, informations sur les prestations). Elles peuvent également être utilisées, avec le consentement du Client, à des fins de marketing (newsletter, promotions).

10.3 Le Client dispose d'un droit d'accès, de rectification et, le cas échéant, de suppression de ses données, dans le respect des exigences légales. Les demandes peuvent être adressées aux coordonnées de contact de Clean&Care indiquées sur le site.

10.4 Clean&Care peut recourir à des prestataires externes (hébergeur du site, outils de réservation, services de paiement, transporteurs) qui peuvent traiter des données personnelles en son nom ; ceux-ci sont tenus de respecter la confidentialité et la sécurité des données.

11. Propriété intellectuelle

11.1 Le contenu du site www.clean-care.ch (textes, photos, logos, visuels, descriptions de prestations et kits) est protégé par le droit d'auteur et reste la propriété de Clean&Care ou de ses partenaires.

11.2 Toute reproduction, diffusion ou utilisation non autorisée est interdite sans l'accord préalable écrit de Clean&Care, sous réserve des exceptions prévues par la loi.

12. Droit applicable et for

12.1 Les présentes CGV, ainsi que l'ensemble des relations entre Clean&Care et le Client, sont régies par le droit matériel suisse, à l'exclusion des règles de conflit de lois.

12.2 Sous réserve de dispositions impératives plus favorables au consommateur, le for exclusif pour tout litige lié aux présentes CGV ou aux prestations/produits fournis par Clean&Care est au siège de Clean&Care, soit Rochefort (canton de Neuchâtel, Suisse).

12.3 Clean&Care se réserve toutefois le droit d'ouvrir action au domicile ou au siège du Client.

13. Dispositions finales

13.1 Si l'une des dispositions des présentes CGV devait être déclarée nulle ou inapplicable, les autres dispositions demeurent valables. La disposition nulle ou inapplicable sera remplacée par une disposition valide se rapprochant le plus possible de l'objectif économique initial.

13.2 Clean&Care peut modifier les présentes CGV à tout moment. La version en vigueur est celle publiée sur le site internet au moment de la réservation ou de la commande.

Clean&Care SNC
Champs-Derniers 11
2037 Montezillon (Rochefort, NE)
Suisse

Site internet : www.clean-care.ch

E-mail : contact@clean-care.ch

Téléphone : +41 76 242 39 11

Document établi conformément au droit suisse (Code des obligations, Loi fédérale sur la protection des données). Pour toute question juridique, veuillez contacter un conseil juridique qualifié.