



## CONDITIONS GENERALES D'UTILISATION DU SERVICE WAOUH

### Pack Services ACTIOM

Les présentes conditions générales d'utilisation (ci-après dénommées « CGU ») ont pour objet de déterminer les règles d'utilisation de l'Application éditée par la société WAOUH !!, société par actions simplifiée au capital de 1 000 euros, immatriculée au RCS Bordeaux 842 225 336, dont le siège social est sis 3 Allée Fabre d'Eglantine - 33160 Saint Médard en Jalles.

#### **Article liminaire : définitions**

Les termes débutant par une majuscule au sein des présentes CGU, qu'ils soient utilisés indifféremment au singulier ou au pluriel, auront la signification qui leur est donnée ci-après :

« Service » : désigne les services d'assistance personnelle proposés par la société WAOUH !! à l'attention de l'Utilisateur Final, consistant notamment en une prestation dématérialisée de réservation et de mise en relation avec des Prestataires en vue de la vente d'un bien ou de la fourniture d'un service.

« Application » : désigne le logiciel applicatif développé par WAOUH !! pour terminaux mobiles, accessible depuis les plateformes de téléchargement « App Store » et « Google Play » permettant aux Utilisateurs Finaux d'avoir accès aux Services.

« Prestataire » : désigne les personnes physiques ou morales agissant à titre professionnel, mises en relation avec l'Utilisateur Final pour la réalisation d'une ou plusieurs prestations, notamment de transport de personnes, hôtellerie, restauration, évènementiel, assistance personnelle ou technique, etc.

« Professionnel Adhérent » : ACTIOM, association loi de 1901, dont le siège social est 8 Avenue Roger Lapébie ZI Chanteloiseau 33140 Villenave d'Ornon

« Utilisateur Final » : toute personne ayant adhéré à un contrat Frais de santé souscrit par le Professionnel Adhérent.

#### **Article 1. Présentation du Service**

##### **1.1 Description du Service**

WAOUH !! propose aux Utilisateurs Finaux une prestation d'assistance personnelle combinant intelligence artificielle et intervention humaine, consistant notamment à :

- mettre en relation l'Utilisateur Final avec des Prestataires en vue de la vente d'un bien ou de la fourniture d'un service ;
- délivrer des informations, des actualités et des recommandations d'ordre général ou personnalisé ;
- faciliter la prise de rendez-vous et la gestion des agendas ;
- capter et transmettre des messages et des informations ;
- manière générale, assister l'Utilisateur Final pour la réalisation de tâches quotidiennes.

Le périmètre des prestations proposées par l'intermédiaire de l'Application pourra évoluer en quantité et en qualité, à la hausse ou à la baisse, à la seule discrétion de WAOUH !! en fonction des impératifs techniques et des évolutions de l'Application.

L'Utilisateur Final est informé que les prestations dont il bénéficie par l'intermédiaire de l'Application dépendent de l'offre retenue par le Professionnel Adhérent dans le cadre du contrat spécifique conclu avec WAOUH !!. En conséquence, toute modification dudit contrat cadre pourra entraîner une modification des Services à l'Utilisateur Final.

## 1.2 Restrictions

Le Service est limité aux activités légalement autorisées et ne dépendant pas d'un domaine réglementé.

Les prestations de recherches d'informations portant sur des données personnelles ou confidentielles, nécessitant la consultation de bases de données payantes ou avec accès réservé, les activités de courtage matrimonial, de conseils financiers, juridiques et fiscaux et des activités de conseils médicaux ou vétérinaires sont formellement exclues du périmètre du Service.

WAOUH !! pourra proposer à l'Utilisateur Final la prise de rendez-vous avec des prestataires professionnels intervenant dans des domaines réglementés, à l'exclusion de toutes demandes d'ordre médical ou vétérinaire présentant un caractère d'urgence, pour lesquelles l'Utilisateur Final est invité à contacter les services compétents.

La prise de rendez-vous à caractère médical est subordonnée à votre accord exprès sur le traitement des données personnelles y afférentes. A défaut, la demande ne pourra pas être exécutée. De plus, nous ne pourrions pas traiter des demandes concernant une autre personne que l'utilisateur sans le consentement exprès de la personne concernée.

Sur demande de l'Utilisateur Final, WAOUH !! peut être amené à le mettre en relation avec un professionnel du tourisme qui vend ou offre à la vente un ou plusieurs séjours, forfaits ou services de voyage (hébergement, location de véhicule, achat de billets de transport, etc.). En aucun cas, WAOUH !! n'agit en qualité de professionnel du tourisme et ne conçoit, vend ou offre à la vente des séjours, forfaits touristiques ou autres services de voyage. Le Service de WAOUH !! à cet égard se limite exclusivement à la mise en relation avec un professionnel du tourisme, le contrat de voyage étant, dans tous les cas, conclu entre ce dernier et le voyageur (voir également article 10 ci-dessous).

WAOUH !! se réserve la faculté de ne pas donner suite à toute demande présentant un caractère fantaisiste, contraire aux lois et règlements en vigueur, à l'ordre public, aux bonnes mœurs ou aux droits et intérêts de WAOUH !! ou de tiers ou entraînant pour WAOUH !! un coût exorbitant dans le cadre de la délivrance du Service ou disproportionné par rapport au Service.

### **Article 2. Licence d'utilisation de l'Application pour l'Utilisateur Final**

WAOUH !! concède à l'Utilisateur Final un droit personnel d'utilisation de l'Application et du Service, non exclusif, révocable, non cessible, non transférable, sans faculté de sous-licence, uniquement pour ses besoins propres et personnels dans le cadre de l'utilisation de l'Application et du Service, à l'exclusion de toute autre finalité.

La Licence d'utilisation est consentie pour le monde entier et pour la durée de l'abonnement souscrit par l'Utilisateur Final. Par exception à ce qui précède, cette licence cessera par anticipation en cas de cessation du contrat spécifique conclu avec WAOUH !! et le Professionnel Adhérent (et ce y compris si cette cessation intervient avant la fin de la durée de l'abonnement initialement convenue).

Il est strictement interdit à l'Utilisateur Final d'accéder et/ou d'utiliser les codes source de l'Application et/ou des composants logiciels de l'Application.

L'Utilisateur Final n'acquiert aucun droit de propriété intellectuelle sur l'Application, ni aucun autre droit que ceux conférés par les présentes. L'Utilisateur Final s'interdit de reproduire, représenter, adapter et/ou exploiter le contenu de l'Application et du Service associé.

L'Utilisateur Final s'engage expressément à ce que l'utilisation de l'Application ne porte en aucun cas atteinte aux droits de WAOUH !! ou du Professionnel Adhérent, et notamment à ce que cette utilisation ne constitue pas un acte de contrefaçon, de concurrence déloyale ou parasitaire.

L'Utilisateur Final s'interdit en outre à formuler des avis exprimant son opinion de consommateur dans des termes diffamants, dénigrants, injustifiés ou déshonorants à l'égard de toute personne, compris WAOUH !! ou le Professionnel Adhérent. WAOUH !! informe l'Utilisateur Final qu'elle est susceptible de mettre en place un système de modération et de contrôle sur les avis et se réserve la possibilité, le cas échéant, de contacter l'Utilisateur Final auteur de l'avis pour procéder à la modification de l'avis ou d'un refus de publication. WAOUH !! informe l'Utilisateur Final qu'elle se réserve le droit d'engager des actions de toute nature, y compris indemnitaires, lorsqu'il sera constaté la diffusion de la part de l'Utilisateur Final d'un ou plusieurs avis exprimant son opinion dans des termes diffamants, dénigrants, injustifiés ou déshonorants à l'égard de toute personne, y compris WAOUH !! ou le Professionnel Adhérent.

### **Article 3. Objet et portée des présentes**

Les présentes conditions générales ont pour objet de définir les modalités et conditions de mise à disposition du Service aux Utilisateurs Finaux. Toute inscription, d aux services opérés par WAOUH !! emporte l'adhésion, sans restriction ni réserve de l'Utilisateur Final aux CGU, lesquelles prévalent sur tout autre document diffusé par WAOUH !! sur son site internet ou sur tout autre support.

Si l'Utilisateur Final refuse d'accepter les CGU avant d'avoir accédé pour la première fois aux Services de WAOUH !!, il sera remboursé du coût de son abonnement. Cette demande devra être formulée exclusivement auprès du Professionnel Adhérent.

Les modifications des CGU d'ordre purement technique ou visant à corriger une erreur matérielle ou à mettre en conformité les CGU aux dispositions impératives de la loi entrent en vigueur à la date de leur mise en ligne.

### **Article 4. Modalités d'inscription au Service**

#### **4.1 Téléchargement de l'Application**

L'Application est téléchargeable gratuitement depuis les plateformes « Apple Store » et « Google Play Store » sur les terminaux mobiles suivants :

- téléphone mobile Iphone® d'Apple® disposant du système d'exploitation iOS sous iOS 9.3 et ultérieurs.
- téléphone mobile disposant du système d'exploitation Android® OS 4.2 et ultérieurs.

Préalablement à l'utilisation du Service, l'Utilisateur Final doit s'assurer qu'il dispose:

- d'une connexion Internet;
- d'un moyen de paiement à distance dépendant d'un établissement bancaire français ou étranger;
- d'un terminal mobile compatible avec l'Application.

Chaque Utilisateur doit télécharger et installer l'Application mobile depuis les plateformes de téléchargement « App Store® » et « Google Play® ». A cette fin, l'Utilisateur reconnaît avoir pris connaissance des conditions générales d'utilisation desdites plateformes de téléchargement et les accepter expressément.

#### **4.2 Adhésion au Service**

L'utilisation du Service est conditionnée à la souscription d'un abonnement par le Professionnel Adhérent pour le compte des Utilisateurs Finaux.

L'utilisateur doit demander les codes d'activations (nommé également code partenaire) par email à l'adresse suivante : [packservices@associationactiom.com](mailto:packservices@associationactiom.com) ou par téléphone au 05.64.10.00.48 accompagné d'un justificatif qu'il est bien adhérent à l'association ACTIOM.

Les coûts de connexion et d'accès au réseau Internet et surcoût éventuel facturé par le fournisseur de données Internet, pour le chargement ou la transmission des données seront à la charge de l'adhérent.

L'Utilisateur Final aura la possibilité, à tout moment, de se désinscrire du Service en désinstallant l'Application de son terminal et, s'il souhaite mettre fin à son abonnement, en adressant un email à WAOUH !! à l'adresse suivante : [contact@wiidii.com](mailto:contact@wiidii.com).

Cette désinscription ne concernera que les bases de données de WAOUH !!, à l'exclusion des bases de données du Professionnel Adhérent et des Prestataires pour lesquels WAOUH !! a réalisé la mise en relation avec l'Utilisateur Final.

#### 4.2.1 Terme ou résiliation de l'adhésion

Les abonnements prennent fin avec l'arrivée du terme :

- de l'adhésion de l'Utilisateur final au contrat Frais de santé souscrit par l'association ACTIOM,
- ou de la cessation du contrat principal entre le Professionnel Adhérent et WAOUH !!, quel qu'en soit le motif, y compris en cas de résiliation amiable.

La résiliation des abonnements sera effective de plein droit, sans formalité ou préavis et l'accès au Service sera immédiatement suspendu lors de l'arrivée du terme ou en cas de cessation de l'adhésion du Professionnel Adhérent.

#### 4.2.2 Inscription au Service

L'utilisation du Service suppose la création d'un compte utilisateur en remplissant les données suivantes :

- nom,
- prénom,
- adresse mail,
- mot de passe,
- code partenaire (ce code est transmis par le Professionnel Adhérent à l'Utilisateur Final).

L'utilisation du Service est strictement personnelle et tout Utilisateur Final n'est autorisé à être titulaire que d'un seul compte et à n'avoir qu'une seule Application installée sur son terminal mobile.

L'Utilisateur Final est également responsable des actes et agissements de toute personne utilisant son compte, et donc de la préservation de la confidentialité de son identifiant, de son mot de passe et/ou de toute donnée personnelle transmise à WAOUH !!.

En cas d'utilisation frauduleuse de son compte, de son email ou de son mot de passe dont il aurait eu connaissance, l'Utilisateur Final s'engage à en informer WAOUH !! dans les meilleurs délais, en la contactant à l'adresse [contact@wiidii.com](mailto:contact@wiidii.com).

L'Utilisateur Final reconnaît que l'utilisation de certaines fonctionnalités du Service basées sur des informations géographiques nécessitent de partager ses données de localisation, notamment la position géographique de son terminal mobile. Par conséquent, si l'Utilisateur Final n'accepte pas de partager ces données, il ne pourra pas accéder à certaines des fonctionnalités du Service.

#### 4.2.3 Paiement par l'intermédiaire de l'Application

La saisie d'informations personnelles et de coordonnées bancaires peut être demandée pour pouvoir bénéficier de l'intégralité du Service et notamment du système de paiement par WAOUH !!.

Pour pouvoir en bénéficier, l'Utilisateur Final doit être majeur.

L'Utilisateur Final pourra, depuis l'Application, enregistrer les coordonnées de sa carte de paiement bancaire dans son espace personnel « profil ». L'enregistrement des coordonnées interviendra depuis une

interface sécurisée qui stocke localement dans un espace sécurisé et cloisonné du terminal mobile. Les données sont uniquement accessibles par l'Application.

Ni l'Utilisateur Final, ni une autre application ne peut y avoir accès. Les données sont chiffrées par l'algorithme AES 256 bits (standard utilisé par les organisations du gouvernement des États-Unis), avec une clé de chiffrement forte, aléatoire et unique par utilisateur qui est stockée dans un espace sécurisé sur les serveurs de WAOUH !!. Il est donc impossible depuis le terminal mobile d'avoir accès ou d'exploiter directement la carte de paiement enregistrée.

Une fois renseignée dans la fiche profil, les coordonnées de la carte paiement sont modifiables (remise à zéro de tous les champs à l'édition) mais non visibles (l'utilisateur ne voit pas les informations enregistrées).

Afin de garantir une sécurité maximale, aucune information bancaire n'est stockée sur les serveurs WAOUH !!, le terminal mobile contient les données chiffrées de la carte et le serveur contient la clé de déchiffrement. Il est donc impossible d'avoir accès aux coordonnées de la carte paiement sans disposer simultanément des deux informations, toutes deux stockées sur deux plateformes sécurisées différentes et indépendantes.

#### 4.2.4 Divers

L'utilisation du Service est réservée exclusivement aux consommateurs.

En cas d'oubli de son mot de passe, l'Utilisateur Final pourra se connecter sur son application et accéder à la rubrique « Mot de passe oublié ». Après avoir saisi son adresse de messagerie électronique associée à son compte Utilisateur, l'avoir validée, un nouveau mot de passe lui sera délivré par mail, il pourra ensuite en définir un nouveau depuis son profil client.

Tout Utilisateur Final ne remplissant pas ces conditions se verra interdire l'accès et l'utilisation de l'Application, même s'il a été autorisé par un Professionnel Adhérent.

#### **Article 5. Modalités d'utilisation du Service**

Lorsque l'adhésion de l'Utilisateur Final a été acceptée par WAOUH !!, celui-ci peut transmettre ses requêtes par l'intermédiaire de l'Application, après avoir renseigné ses identifiants. Les requêtes sont réalisées par la mise en place d'un dialogue oral et/ou écrit sous forme de demandes, questions, réponses entre WAOUH !! et l'Utilisateur Final.

L'Utilisateur Final est informé que les informations et requêtes qu'il transmet à WAOUH !! par l'intermédiaire de l'Application sont toutes susceptibles d'être portées à la connaissance et interprétées par un opérateur.

Il appartient à l'Utilisateur Final de s'assurer que sa requête est parfaitement intelligible et non équivoque et de vérifier que l'offre de service transmise par WAOUH !! correspond en tous points à sa requête et ses impératifs (notamment de tarification et de disponibilités).

#### **Article 6. Conditions Générales d'utilisation du Service d'intermédiation**

La demande de prestations auprès des Prestataires de service est réalisée par WAOUH !! au nom et pour le compte de l'Utilisateur Final dans le cadre d'un mandat confié par l'Utilisateur Final et accepté par WAOUH !!.

Par l'acceptation des présentes, l'Utilisateur Final donne mandat irrévocable à WAOUH !! de solliciter les Prestataires de service, dans les termes et conditions prévues par sa requête.

L'acceptation non équivoque de l'Utilisateur Final de l'offre de service transmise par WAOUH !! engage celui-ci irrévocablement à l'égard du Prestataire de service.

WAOUH !! ne supportera, ni n'avancera aucune dépense au nom et pour le compte de l'Utilisateur Final. Les commandes faites auprès des Prestataires de service seront donc considérées comme définitives par l'ordre passé auprès de WAOUH !! de procéder au paiement des services commandés, lorsque cela sera nécessaire.

WAOUH !! se réserve le droit de demander à l'Utilisateur Final de valider sa commande par email.

Les commandes passées auprès de WAOUH !! s'entendent sous réserve de disponibilité auprès des Prestataires.

#### **Article 7. Choix du Prestataire**

WAOUH !! présentera à l'Utilisateur Final des contenus et des offres de biens et services correspondant à sa requête selon la pertinence de l'offre par rapport à sa requête, selon des critères géographiques, financiers, de disponibilité et de notoriété de l'offreur.

WAOUH !! sélectionne parmi les options disponibles, celles qu'il estime pertinentes pour répondre à la requête de l'Utilisateur Final.

La pertinence de l'offre pourra dépendre de différents critères dont :

- les critères de recherche de l'utilisateur,
- la géolocalisation,
- la langue de l'utilisateur et du service,
- la disponibilité,
- la commodité,
- la notoriété du prestataire,
- le prix,
- les avis clients,
- le succès des produits (« meilleures ventes »).

L'Utilisateur Final est informé de la possibilité d'une rémunération entre WAOUH !! et les offreurs référencés pouvant exercer une influence sur le référencement ou le classement des contenus, des biens ou des services proposés.

En aucun cas WAOUH !! ne garantit à l'Utilisateur Final que l'offre proposée sera au prix le moins élevé et qu'il n'existera pas une ou plusieurs offres similaires ou comparables à un prix inférieur.

WAOUH !! pourra également proposer à l'Utilisateur Final le recours à des opérateurs de plateforme en ligne spécialisés pour la présentation de contenus et des offres de biens et services.

Dans tous les cas, l'Utilisateur Final pourra toujours refuser l'offre qui lui est présentée et en demander une autre, en donnant si nécessaire des précisions sur sa requête.

Il est rappelé à l'Utilisateur Final qu'il ne peut solliciter des offres de service ou de bien qu'en qualité de consommateur ou non-professionnel. L'Utilisateur Final ne sera pas mis en relation directement par l'intermédiaire de WAOUH !! avec des non-professionnels pour la fourniture d'offres de biens et services. Il pourra cependant être transmis à l'Utilisateur Final, dans le cadre d'un service d'information, des offres de service ou de biens émanant de non-professionnels, à charge pour l'Utilisateur Final de prendre directement contact avec le non-professionnel sans le concours de WAOUH !!.

Le coût du service de mise en relation est compris dans le prix de l'abonnement. Les modalités de paiement des offres de biens et services sont détaillées dans les conditions générales du Prestataire et sont rappelées par WAOUH !! à l'Utilisateur Final avant sa confirmation de commande si WAOUH !! se charge de la validation de la commande pour le compte de l'Utilisateur Final.

WAOUH !! ne propose aucune assurance ou garantie complémentaire pour les biens et services fournis à l'Utilisateur Final par son intermédiaire.

### **Article 8. Mise en œuvre des garanties des Prestataires**

WAOUH !! et le Professionnel Adhérent ne sont pas responsables de l'examen ou de l'évaluation des offres de bien et de prestations des Prestataires, et ne garantissent pas les offres des Prestataires ou le contenu de leurs sites internet.

WAOUH !! et le Professionnel Adhérent n'assument aucune responsabilité ou obligation pour les actes, produits ou contenu des Prestataires ou de tout autre tiers impliqué dans une commande de l'Utilisateur Final.

L'Utilisateur Final peut bénéficier de la garantie légale de conformité dans les conditions des articles L.217-4 et suivants du code de la consommation et de la garantie des vices cachés dans les conditions prévues aux articles 1641 et suivants du code civil lorsqu'il acquiert un bien ou une prestation de services auprès d'un Prestataire. Ces garanties doivent être mises en œuvre directement auprès des Prestataires, WAOUH !! et le Professionnel Adhérent n'assumant aucun rôle ni responsabilité à cet égard.

Lorsque l'Utilisateur Final agit en garantie légale de conformité :

- il bénéficie d'un délai de deux ans à compter de la délivrance du bien pour agir ;
- il peut choisir entre la réparation ou le remplacement du bien, sous réserve des conditions de coût prévues par l'article L.217-9 du code de la consommation.

La garantie légale de conformité s'applique indépendamment de la garantie commerciale éventuellement consentie par le Prestataire, dont il appartient à l'Utilisateur Final de rechercher et vérifier les modalités d'application le cas échéant.

L'Utilisateur Final peut décider de mettre en œuvre la garantie des vices cachés au sens de l'article 1641 du code civil. Dans cette hypothèse, il peut choisir entre la résolution de la vente ou une réduction du prix de vente (article 1644 du code civil). Les produits audio, vidéo et multimédia peuvent donner droit à la garantie du fabricant indiquée sur la fiche détaillée du produit. Si le produit devient défectueux pendant la période de la garantie du fabricant, l'Utilisateur Final peut consulter le service après-vente du fabricant. Ces garanties doivent être mises en œuvre directement auprès des Prestataires ou des fabricants, WAOUH !! et le Professionnel Adhérent n'assumant aucun rôle ni responsabilité à cet égard.

### **Article 9. Renonciation à recours**

#### **9.1 Renonciation à recours à l'égard de WAOUH !!**

L'Utilisateur Final reconnaît que WAOUH !! n'a qu'un rôle d'intermédiaire pour la fourniture d'informations et de présentation d'offres de biens et de services sur la base des requêtes formulées par l'Utilisateur Final.

En tout état de cause, l'Utilisateur Final reconnaît que WAOUH !! n'exerce aucun contrôle sur l'offre et la prestation exécutée par le Prestataire de service et n'est tenue d'aucune responsabilité en cas de désistement de celui-ci au moment de l'exécution de la prestation ou de mauvaise exécution de la prestation.

L'ensemble des droits et obligations afférents à la transaction conclue entre l'Utilisateur Final et le Prestataire relève de la responsabilité exclusive de ces derniers.

Par conséquent, en cas de litige entre les Parties, celles-ci s'engagent à ne pas rechercher la responsabilité de WAOUH !! pour toute réclamation ou dommage de tout type et de toute nature résultant de manière directe ou indirecte de ce litige.

De manière générale, l'Utilisateur Final renonce donc à demander réparation à WAOUH !! des dommages directs ou indirects, et notamment le manque à gagner, la perte de chance, le préjudice commercial ou financier, l'augmentation de frais généraux ou les pertes trouvant leur origine ou étant la conséquence de l'utilisation des Services et de l'Application.

Il est rappelé que les Prestataires de service restent libres de modifier à tout moment leurs conditions commerciales. WAOUH !! , intervenant comme simple intermédiaire mettant en relation les parties, ne pourra être tenue responsable des changements effectués.

Dans la mesure où les prix proposés par les Prestataires l'ont été sur la foi de la description des besoins de l'Utilisateur Final, le prix des prestations de service ou des biens pourra être ajusté par le Prestataire, au moment de la validation de la commande ou en cas de modification après cette dernière, afin de tenir compte d'éventuelles prestations additionnelles non prévues lors de la description des besoins de l'Utilisateur présentés à WAOUH !!.

## **9.2 Renonciation à recours à l'égard du Professionnel Adhérent**

L'Utilisateur Final reconnaît que le Professionnel Adhérent n'exerce aucun contrôle sur le Service fourni par un Prestataire et n'est tenu d'aucune responsabilité, de quelque nature que ce soit au sujet de l'exécution des prestations et de la fourniture des informations et des services par ledit Prestataire.

Par conséquent, en cas de litige entre l'Utilisateur Final et WAOUH !!, ou en cas de litige entre l'Utilisateur Final et un Prestataire, l'Utilisateur Final s'engage à ne pas rechercher la responsabilité du Professionnel Adhérent pour toute réclamation ou dommage de tout type et de toute nature résultant de manière directe ou indirecte de ce litige.

De manière générale, l'Utilisateur Final renonce à demander réparation au Professionnel Adhérent des dommages directs ou indirects, et notamment le manque à gagner, la perte de chance, le préjudice commercial ou financier, l'augmentation de frais généraux ou les pertes trouvant leur origine ou étant la conséquence de l'utilisation des Services et de l'Application.

Il s'agit d'une condition essentielle et déterminante sans laquelle le Professionnel Adhérent n'aurait pas autorisé l'Utilisateur Final à utiliser les services de WAOUH !!, que cette autorisation ait été donnée à titre gracieux ou en contrepartie d'une rémunération de toute nature.

## **Article 10. Acceptation des conditions générales des Prestataires**

Préalablement à toute passation de commande de biens ou de services, de réservation de services, de demande d'intervention et de réservation de rendez-vous, les conditions générales et conditions relatives à la confidentialité du Prestataire ou de l'opérateur en ligne en charge de la réservation devront être acceptées par l'Utilisateur Final. Il appartiendra à ce dernier d'en prendre connaissance et de les accepter avant de donner l'instruction à WAOUH !! de valider la demande telle que figurant dans sa requête.

L'Utilisateur Final déclare parfaitement comprendre le rôle d'intermédiaire de WAOUH !!, qui n'est pas partie prenante au contrat final conclu avec le Prestataire. Il appartient donc à l'Utilisateur Final de prendre ses dispositions pour conserver les conditions générales des Prestataires sur un support durable lui permettant de s'y référer postérieurement.

Sur demande de l'Utilisateur Final, WAOUH !! peut être amené à faire la réservation, au nom et pour le compte de l'Utilisateur Final, d'un ou plusieurs séjours, forfaits ou services de voyage vendus ou offerts à la vente par un professionnel. Dans ce cadre, le Service de WAOUH !! à ce titre se limite exclusivement à la mise en relation avec un professionnel du tourisme, le contrat de voyage étant, dans tous les cas, conclu entre ce dernier et le voyageur. Il appartient donc à l'Utilisateur Final de prendre connaissance des conditions générales et autres informations précontractuelles dudit professionnel avant de les accepter. En conséquence, même si l'Utilisateur Final mandate WAOUH !! pour réserver un service de voyage auprès de plusieurs professionnels ou des services de voyages auprès d'un ou plusieurs professionnels, il ne bénéficiera en aucun cas des droits applicables aux forfaits au titre de la directive (UE) 2015/2302 et de l'article L. 211-2

du code du tourisme. WAOUH !! ne sera pas responsable de la bonne exécution de ces services de voyage. En cas de problème, l'Utilisateur Final devra contacter le prestataire de services concerné.

L'Application peut contenir des liens hypertextes vers des sites internet tiers qui ne sont pas régis par les présentes CGU.

WAOUH !! ne dispose d'aucun contrôle quant aux contenus des sites internet tiers référencés par des liens hypertextes. Ces sites internet sont édités par des sociétés tierces indépendantes de WAOUH !!.

WAOUH !! ne saurait en conséquence assumer une quelconque responsabilité quant au contenu, publicités, produits, services ou toute autre information ou donnée, disponibles sur ou à partir de ces sites. En conséquence, l'Utilisateur Final reconnaît être seul responsable de l'accès et de l'utilisation de ces sites. WAOUH !! ne pourra être tenue responsable de tous dommages ou pertes avérés ou allégués consécutifs ou en relation avec l'utilisation ou le fait d'avoir fait confiance aux contenus, à des biens ou des services disponibles sur ces sites.

#### **Article 11. Procédure de paiement et mandat**

Les produits et services seront facturés à l'Utilisateur Final, directement par les Prestataires, sur la base des tarifs indiqués des Prestataires sélectionnés. WAOUH !! n'est pas responsable de la facturation de ces prestations de service, et ne délivrera aucune facture ou justificatif d'achat.

L'Utilisateur Final peut demander et autoriser WAOUH !! à procéder à une opération de paiement par l'utilisation d'un instrument de paiement à distance (notamment sa carte de paiement à distance) afin de procéder au paiement ou à la réservation d'un produit ou service proposé par un Prestataire. Dans ce cas, l'Utilisateur Final donne mandat à WAOUH !!, qui l'accepte, de donner un ordre de paiement par son intermédiaire au bénéfice du Prestataire désigné, en confirmant par écrit le montant de la prestation ou du service achetés, et l'identité du bénéficiaire.

L'Utilisateur Final reconnaît qu'il est seul responsable de la conformité de l'utilisation de son instrument de paiement aux conditions contractuelles prévues par son établissement bancaire ou son prestataire de paiement. L'ordre écrit non équivoque de procéder au paiement donné par l'Utilisateur Final à WAOUH !! sera réputé authentifié, dûment enregistré et comptabilisé dès lors que l'Utilisateur Final aura fait connaître son acceptation par toute formule non équivoque traduisant son consentement, en réponse à une offre de service ou de produits transmise par WAOUH !!, comportant une description de la prestation ou du service, les conditions générales, et le prix correspondant, notamment par la transmission d'un lien hypertexte.

L'Utilisateur Final devra s'assurer qu'il dispose des fonds disponibles sur son compte bancaire aux fins de pourvoir au paiement des prestations et/ou produits commandés.

Dans tous les cas, WAOUH !! ne saurait être tenue responsable de l'évolution des disponibilités et des tarifs des produits et/ou des services commandés auprès des Prestataires de service retenus.

Le paiement se fera selon les Conditions Générales d'Utilisation ou de Vente du Prestataire de service, dont l'Utilisateur Final déclare faire son affaire personnelle, sans recours contre WAOUH !! ou le Professionnel Adhérent.

#### **Article 12. Création des espaces clients et accès aux espaces personnels**

A la demande de l'Utilisateur Final, et lorsque cela sera nécessaire pour la fourniture d'un bien ou d'un service, WAOUH !! pourra créer un espace personnel au nom et pour le compte de l'Utilisateur Final dans les bases de données des Prestataires sollicités.

L'Utilisateur Final donne à ce titre à WAOUH !! un mandat irrévocable de créer un espace personnel, de compléter les informations nécessaires pour la création d'un compte (notamment l'état civil, l'adresse et les

références des moyens de paiement) et de produire un mot de passe et identifiant lorsque cela sera nécessaire. Ce mot de passe sera communiqué à l'Utilisateur Final, à charge pour lui d'en assurer la sécurité. Ce mandat expirera dès la communication du mot de passe par WAOUH !! à l'Utilisateur Final. Il appartiendra ensuite exclusivement à l'Utilisateur Final de gérer l'ensemble des opérations sur son espace personnel (mises à jour, commandes, confidentialité, etc.). Si l'Utilisateur Final souhaite à nouveau confier à WAOUH !! le soin d'y procéder, l'Utilisateur devra en faire expressément la demande à WAOUH !!.

### **Article 13. Médiation et traitement des litiges**

L'Utilisateur Final reconnaît que WAOUH !! et le Professionnel Adhérent ne sont pas responsables de l'exécution et de la livraison des services et des biens commandés auprès des Prestataires par l'intermédiaire du Service.

L'Utilisateur Final s'engage donc à faire son affaire personnelle directement contre le Prestataire et son assureur de toute difficulté ou de tout accident rencontré pendant l'utilisation d'un bien ou l'exécution d'un service.

WAOUH !! n'a donc aucune obligation relative à une activité de médiation et d'aide au traitement des litiges intervenus entre l'Utilisateur Final et le Prestataire.

Il est rappelé à l'Utilisateur Final que celui-ci peut faire appel aux services d'un médiateur public compétent pour procéder à la médiation d'un litige de consommation, dans les conditions visées aux articles L612-5 et suivants du Code de la consommation.

Conformément à l'article L. 612-1 du Code de la consommation, vous pouvez recourir gratuitement au service de médiation MEDICYS dont nous relevons par voie électronique : <https://app.medicys.fr/?prold=18bd190a-a2a5-4968-g657-0f619eea1249> ou par voie postale : MEDICYS – 73 Boulevard de Clichy – 75009 PARIS.

### **Article 14. Obligations de l'Utilisateur Final**

L'utilisation du Service par chaque Utilisateur Final est strictement personnelle, individuelle et intransmissible. Il est formellement interdit pour un Utilisateur Final de proposer ou de faire bénéficier les Services à une tierce personne, à titre gratuit ou onéreux, si les services en question ne sont pas utilisés conjointement par l'Utilisateur Final.

Chaque Utilisateur Final devra s'assurer de prendre les mesures nécessaires pour protéger l'accès à son espace personnel disponible sur l'Application mobile.

L'Utilisateur Final s'engage expressément :

- à télécharger l'Application sur son terminal exclusivement pour un usage personnel et non marchand ;
- à ne pas reproduire de façon permanente ou provisoire l'Application, en tout ou partie, par tout moyen et sous toute forme ;
- à ne pas utiliser de logiciels ou de procédés destinés à copier le contenu de l'Application ;
- à ne pas procéder à toute adaptation, modification, traduction, transcription, arrangement, compilation, décompilation, assemblage, désassemblage, transcodage, ni appliquer la rétro-ingénierie (ou « Reverse Engineering ») de tout ou partie de l'Application ;
- à ne pas exporter l'Application, de fusionner tout ou partie de l'Application avec d'autres programmes informatiques ;
- à ne pas procéder à des courtes citations, analyses et reproductions destinées à des revues de presse ainsi qu'aux autres utilisations expressément autorisées par la loi dans les limites et conditions fixées par cette dernière et sous réserve notamment de citer le nom des auteurs et la source éditoriale ;
- à renoncer expressément à utiliser des logiciels ou dispositifs susceptibles de perturber le bon fonctionnement de l'Application, ni à engager d'action de nature à imposer une charge disproportionnée pour les infrastructures de WAOUH !! ;

- à ne pas extraire ou réutiliser, y compris à des fins privées, sans autorisation préalable écrite de WAOUH !!, une partie substantielle ou non du contenu des bases de données et archives constituées par l'Application ;
- à ne pas mettre en place des systèmes susceptibles de pirater l'Application ou de nature à violer les présentes CGU ;
- à informer WAOUH !! dès la connaissance d'un acte de piratage et en particulier de toute utilisation illicite ou non contractuelle de l'Application quel que soit le mode de diffusion ;
- ne pas vendre, louer, sous-licencier ou distribuer de quelque façon que ce soit l'Application à des tiers.

#### **Article 15. Politique de protection des données personnelles**

L'Utilisateur Final déclare avoir pris connaissance de la politique de protection des données personnelles (<https://waouhapp.com/pp/fr>).

Le refus de fournir certaines données personnelles est susceptible de priver l'Utilisateur Final de l'accès à certaines fonctionnalités du Service.

L'Utilisateur Final dispose du droit à s'inscrire sur la liste d'opposition au démarchage téléphonique « Bloctel » sur laquelle vous pouvez vous inscrire : <https://conso.bloctel.fr/>.

#### **Article 16. Limitation de garantie**

L'accès et l'utilisation de l'Application se font aux risques et périls de l'Utilisateur Final.

Il appartient à tout Utilisateur Final de prendre toutes les mesures appropriées de façon à protéger ses propres données et/ ou logiciels stockés sur ses équipements informatique et téléphonique contre toute atteinte.

L'Utilisateur Final déclare connaître et accepter les caractéristiques et les limites du réseau Internet et, notamment les caractéristiques fonctionnelles et des performances techniques du réseau Internet ; les problèmes liés à connexion et/ou d'accès au réseau Internet et/ou aux sites web ; les problèmes liés à la disponibilité et à l'encombrement des réseaux ; les problèmes liés à la défaillance ou à la saturation des réseaux ; les problèmes liés au temps de transit, à l'accès aux informations mises en ligne, aux temps de réponse pour afficher, consulter, interroger ou autrement transférer des données ; les risques d'interruption ; l'absence de protection de certaines données contre des détournements éventuels ou piratage ; les risques de contamination par d'éventuels virus circulant sur les dits réseaux, etc. pour lesquelles la responsabilité de WAOUH !! ne saurait être engagée.

WAOUH !! ne peut être tenue pour responsable :

- en cas de défaut, de perte, de retard ou d'erreur de transmission de données qui sont indépendants de sa volonté ;
- de l'envoi de messages et/ou de données et à une adresse fautive, erronée ou incomplète ;
- si des données ne lui parvenaient pas, pour quelque raison que ce soit, ou si les données qu'elle reçoit étaient illisibles ou impossibles à traiter ;
- au cas où l'Utilisateur Final ne parvenait à accéder ou à utiliser l'Application pour quelque raison que ce soit ;
- si, pour quelque raison que ce soit, la connexion devait être interrompue.

Par ailleurs, WAOUH !! décline toute responsabilité en cas de mauvaise utilisation du terminal et/ou d'incident lié à l'utilisation du terminal lors de l'utilisation de l'Application. WAOUH !! ne saurait en aucun cas être tenue responsable de tout dommage, de quelque nature que ce soit, causé aux Utilisateurs Finaux, à leurs terminaux, à leurs équipements informatiques et téléphoniques et aux données qui y sont stockées ni des conséquences pouvant en découler sur leur activité personnelle, professionnelle ou commerciale.

Les informations diffusées sur l'Application sont fournies à titre strictement et exclusivement informatif et indicatif. WAOUH !! fait ses meilleurs efforts pour maintenir l'Application et le Service à jour et diffuser des informations fiables, licites et actualisées.

Cependant, WAOUH !! ne saurait pour autant garantir l'intégrité, l'exactitude, l'exhaustivité, l'actualité ou autre qualité des informations diffusées sur l'Application.

L'Utilisateur Final est seul responsable de la bonne utilisation avec discernement du Service mis à sa disposition sur l'Application. WAOUH !! ne pourra être tenue responsable des conséquences directes et indirectes, matérielles ou immatérielles, pouvant résulter de la consultation, de l'utilisation et/ ou de l'interprétation des informations et /ou conseils contenus sur l'Application par l'Utilisateur Final.

#### **Article 17. Evolution des conditions générales d'utilisation**

WAOUH !! se réserve le droit de modifier, à tout moment, tout ou partie, des dispositions des CGU sans préavis ni information préalable des Utilisateurs Finaux afin de les adapter aux évolutions du Service, aux évolutions techniques, légales ou jurisprudentielles ou lors de la mise en place de nouvelles prestations.

Tout nouveau service intégrant de nouvelles techniques ou nouvelles caractéristiques améliorant la qualité du Service existant seront aussi soumis aux présentes CGU, sauf disposition expresse contraire.

#### **Article 18 - Indépendance**

WAOUH !! et les Prestataires exercent l'un à l'égard de l'autre qualité de sociétés indépendantes. Le Prestataire n'a aucun mandat ou pouvoir d'engager ou de représenter WAOUH !! et ne peut prendre aucun engagement ni offrir aucune garantie au nom de WAOUH !!.

De la même manière, WAOUH !! et le Professionnel Adhérent exercent l'un à l'égard de l'autre qualité de sociétés indépendantes. WAOUH !! n'a aucun mandat ou pouvoir d'engager ou de représenter le Professionnel Adhérent et ne peut prendre aucun engagement ni offrir aucune garantie en son nom, et réciproquement.

#### **Article 19 - Limitation des Services**

WAOUH !! se réserve le droit d'interrompre immédiatement et sans préavis l'accès au Service afin de procéder à une intervention technique, d'améliorer le fonctionnement du Service ou pour toute opération de maintenance de son fait ou du fait de son prestataire d'hébergement et/ou d'infrastructure technique. Dans la mesure du possible, WAOUH !! en informera préalablement les Utilisateurs Finaux.

De même, WAOUH !! se réserve le droit d'interrompre immédiatement et sans préavis l'accès au Service en cas d'utilisation du Service contraire aux présentes, aux lois et règlements en vigueur, aux bonnes mœurs ou à l'ordre public, à ses droits et intérêts ou ceux de tiers.

WAOUH !! s'engage à faire ses meilleurs efforts pour sécuriser l'accès, la consultation et l'utilisation de l'Application.

L'Application est accessible 24 heures sur 24, 7 jours sur 7 sauf en cas de force majeure ou de survenance d'un événement hors du contrôle de WAOUH !! et sous réserve des éventuelles pannes et interventions de maintenance nécessaires au bon fonctionnement de l'Application.

WAOUH !! est tenue à une obligation de moyens concernant l'accessibilité, le fonctionnement et / ou la disponibilité de l'Application et / ou du Service.

WAOUH !! se réserve la possibilité d'interrompre, de suspendre ou de limiter l'accès à tout ou partie de l'Application et/ ou du Service, notamment en raison de contrainte technique ou juridique.

#### **Article 20 - Force majeure**

Les parties ne pourront être tenues pour responsables si la non-exécution ou le retard dans l'exécution de l'une quelconque de leurs obligations, telles que décrites dans les présentes découle d'un cas de force

majeure, au sens de l'article 1218 du Code civil.

De convention expresse, constitue un cas de force majeure, et sans que cette liste soit limitative : guerre, émeute, acte de piraterie, sabotage, réquisition, confiscation, nationalisation, embargo et expropriation, cataclysme naturel (tel que violente tempête, cyclone, tremblement de terre, raz de marée, inondation, destruction par la foudre, etc.), épidémie, accident, explosion, incendie, destruction de machines, d'usines ou d'installations, interruption ou retard dans les transports, défaillance d'un tiers, boycott, grève et lock-out, fait du prince.

La partie constatant l'événement devra sans délai informer l'autre partie de son impossibilité à exécuter sa prestation et s'en justifier auprès de celle-ci. La suspension des obligations ne pourra en aucun cas être une cause de responsabilité pour non-exécution de l'obligation en cause, ni induire le versement de dommages et intérêts ou pénalités de retard.

L'exécution de l'obligation est suspendue pendant toute la durée de la force majeure si elle est temporaire et ne dépasse pas une durée de 30 jours. Par conséquent, dès la disparition de la cause de la suspension de leurs obligations réciproques, les parties feront tous leurs efforts pour reprendre le plus rapidement possible l'exécution normale de leurs obligations contractuelles. A cet effet, la partie empêchée avertira l'autre de la reprise de son obligation par tout moyen. Si l'empêchement est définitif ou dépasse une durée de 30 jours, les présentes pourront être résolues à l'initiative de la partie la plus diligente par tout moyen écrit. Les prestations échangées entre les parties depuis la conclusion du contrat et jusqu'à sa résolution ayant trouvé leur utilité au fur et à mesure de l'exécution réciproque de celui-ci, elles ne donneront pas lieu à restitution pour la période antérieure à la dernière prestation n'ayant pas reçu sa contrepartie.

#### **Article 21 – Exécution forcée en nature**

Par dérogation aux dispositions de l'article 1221 du Code civil, en cas de manquement de l'une ou l'autre des parties à ses obligations, la partie victime de la défaillance ne pourra en demander l'exécution forcée. Par dérogation expresse aux dispositions de l'article 1222 du Code civil, en cas de manquement de l'une ou l'autre des parties à ses obligations, la partie victime de la défaillance ne pourra, faire exécuter elle-même l'obligation par un tiers, aux frais de la partie défaillante. Le créancier de l'obligation pourra toutefois demander en justice que la partie défaillante avance les sommes nécessaires à cette exécution.

#### **Article 22 – Évaluation du Service**

Tout Utilisateur ayant confié une requête à WAOUH !! peut bénéficier de la possibilité de laisser une évaluation du service sur Internet, sur des sites spécialisés dans les avis de consommateurs. Cette évaluation doit reposer sur des données objectives, exactes et vérifiables. L'Utilisateur doit s'abstenir de tout propos présentant un caractère diffamant ou injurieux. WAOUH !! se réserve le droit de solliciter la suspension de la communication de toute évaluation non-conforme aux présentes, aux lois et règlements en vigueur, à l'ordre public, aux bonnes mœurs ou à ses droits et intérêts ou à ceux de tiers et à demander le paiement d'une indemnité non libératoire d'un montant qui ne saurait être inférieur à 1000 euros.

#### **Article 23 – Loi Applicable-Juridiction**

Les présentes CGU sont soumises à la loi française.

Tout litige ou contestation relatif à l'exécution ou à l'interprétation du présent règlement qui n'aura pu être réglé à l'amiable entre les parties sera soumis aux tribunaux compétents.