

CONDITIONS GÉNÉRALES DE SERVICE

Article 1 – Objet

Les présentes Conditions Générales de Services (ci-après « CGS Pro ») régissent les relations entre :

- DoctoCar (ci-après « la Plateforme »), société mettant à disposition un service d'intermédiation pour la réservation et le paiement de prestations de lavage automobile,
- Tout Professionnel (entrepreneur individuel, société, etc.) souhaitant proposer ses services de lavage via la Plateforme.

En cochant la case « J'accepte les CGS Pro » ou tout dispositif équivalent lors de l'inscription, le Professionnel conclut un contrat-cadre l'autorisant à :

- Mettre en vente ses prestations,
- Percevoir (indirectement) les paiements des Clients, via un mandat d'encaissement limité,
- Figurer sur le catalogue des prestataires disponibles.

Les présentes CGS Pro ne concernent que la relation DoctoCar / Professionnel. Les CGU destinées aux Clients sont disponibles sur le site ou l'application DoctoCar.

Article 2 – Définitions

- **DoctoCar** : La société [DoctoCar SAS], exploitant la Plateforme (site/appli).
- Professionnel / Prestataire : Toute personne morale ou physique (statut indépendant) offrant des services de lavage automobile via la Plateforme.
- **Client** : Toute personne (particulier ou professionnel) qui commande un lavage automobile via DoctoCar.
- **Services** : Les fonctionnalités mises à disposition par DoctoCar (mise en relation, réservation, paiement, etc.).

- **Contrat** : Le présent document, ses annexes ou avenants éventuels (ex. Politique de commission).
 - **Zone Sécurisée** : Un emplacement stable, accessible et sécurisé où le lavage peut être réalisé en toute sécurité.
 - **Stripe**: Plateforme tierce intégrée directement dans l'application DoctoCar via une webview. Stripe gère de manière sécurisée le traitement des paiements et l'onboarding des Professionnels, incluant la collecte et la vérification des documents (ex. KYC, justificatifs d'identité, relevés bancaires) conformément aux exigences réglementaires. Le Professionnel reconnaît que les données collectées via Stripe seront traitées selon les [conditions d'utilisation](#) et la [politique de confidentialité](#) propres à Stripe.
-

Article 3 – Rôle de DoctoCar

3.1 Intermédiaire technique

DoctoCar fournit une plateforme de mise en relation. Elle ne réalise pas elle-même de lavage. Les prestations sont exécutées par le Professionnel, sous sa seule responsabilité.

3.2 Agent d'encaissement limité

1. À chaque commande, DoctoCar encaisse le montant payé par le Client pour le compte du Professionnel.
2. Dans ce cadre, DoctoCar agit comme « agent d'encaissement limité » : le paiement versé par le Client à DoctoCar est réputé libératoire envers le Professionnel.
3. Après déduction de la commission et des éventuels frais, DoctoCar reverse le solde au Professionnel dans les conditions fixées à l'article 6.
4. Par ailleurs, la collecte des informations d'identification et des documents requis (KYC, etc.) s'effectue en partie via une interface sécurisée Stripe, accessible directement dans l'application via une webview. DoctoCar transmet les données nécessaires à Stripe, qui procède aux vérifications obligatoires conformément aux réglementations en vigueur.

3.3 Absence de lien de subordination

Le Professionnel conserve son indépendance :

- Il fixe ses prix (sauf disposition contraire),
- Organise son emploi du temps,
- Choisit ses zones d'intervention, etc.

Aucun contrat de travail ne saurait être déduit de la présente relation.

Article 4 – Conditions d'accès et d'inscription

4.1 Critères d'éligibilité

Pour s'inscrire en tant que Professionnel sur la Plateforme DoctoCar, le candidat doit :

- Être régulièrement immatriculé en France (ex. SAS, SARL, EURL, auto-entrepreneur, etc.) et justifier d'un numéro SIRET valide,
- Être à jour de ses obligations légales, fiscales et sociales (URSSAF, TVA, impôts, etc.),

4.2 Procédure d'inscription

1. Support d'inscription

L'inscription s'effectue soit via l'application DoctoCar Pro (disponible sur Android/iOS), soit via le site web dédié.

2. Intégration et Onboarding via Stripe

Le processus d'onboarding inclut une interface sécurisée intégrée via Stripe, accessible directement en webview au sein de l'application. Cette solution permet la collecte et la vérification des documents requis en temps réel, tout en assurant la conformité aux obligations réglementaires (KYC – Know Your Customer) et aux normes de sécurité.

3. Documents requis

Dans le cadre de votre inscription, certains documents pourront vous être demandés directement par DoctoCar et/ou collectés par notre prestataire de paiement, Stripe, via une interface sécurisée intégrée dans l'application. La nature et le nombre des pièces justificatives requis varieront en fonction de

vosre situation personnelle et professionnelle. Par exemple, il pourrait vous être demandé de fournir :

- Des justificatifs d'immatriculation (comme un extrait Kbis ou équivalent, datant de moins de 3 mois, lorsque cela est applicable) ;
- Un justificatif d'identité (le cas échéant pour les professionnels indépendants) ;
- Toute autre information ou document nécessaire pour vérifier votre identité et valider vos informations bancaires, conformément aux exigences réglementaires.

4. Validation

- Une partie du processus de validation est effectuée automatiquement par notre prestataire de paiement, Stripe, conformément aux réglementations financières et aux dispositifs anti-fraude en vigueur.
- DoctoCar ne peut pas garantir l'acceptation immédiate d'un compte si notre prestataire de paiement requiert des informations supplémentaires ou rejette un dossier.
- En cas de validation réussie, le Professionnel obtient un compte Partenaire (back-office), lui permettant de paramétrer ses offres, ses créneaux, et de consulter ses commandes.
- Si notre prestataire de paiement ou DoctoCar identifie un problème lors de la vérification, le compte peut être suspendu ou rejeté, et une notification sera envoyée au Professionnel pour fournir des documents supplémentaires.

4.3 Exactitude et mise à jour des informations

1. Exhaustivité

Le Professionnel garantit l'exactitude, la complétude et l'actualité de tous les renseignements fournis lors de l'inscription (coordonnées, RIB, etc.).

2. Obligation de signalement

Il est tenu de signaler à DoctoCar tout changement affectant sa situation (ex. fin de contrat d'assurance, modification du statut juridique, changement d'adresse...) dans les plus brefs délais.

4.4 Refus ou résiliation d'inscription

1. Refus initial

DoctoCar peut, à son entière discrétion, refuser une demande d'inscription si les critères d'éligibilité ne sont pas remplis ou si les documents requis ne sont pas fournis.

2. Suspension / Résiliation

Même après validation, DoctoCar peut suspendre ou résilier l'accès du Professionnel à la Plateforme en cas de manquement aux présentes CGS Pro, de documents expirés (assurance...), d'informations inexactes ou de non-respect des obligations légales ou réglementaires.

Article 5 – Obligations du Professionnel

5.1 Prestation de qualité

- Le Professionnel s'engage à réaliser des lavages de haute qualité, dans le respect de la réglementation environnementale (ex. interdiction de lavage à l'eau sur la voie publique si localement interdit, gestion des produits chimiques, etc.).
- Le matériel et les produits utilisés sont sous la seule responsabilité du Professionnel.
- Le Professionnel doit réaliser la prestation conforme à celle indiquée sur la Plateforme au moment de la commande.
- Toute modification substantielle du service initialement convenu (ex. ajout ou suppression d'options, changement de prestation) doit être expressément validée par le Client via la Plateforme avant son exécution.
- En cas de non-respect des engagements de prestation, DoctoCar se réserve le droit de :
 - - Appliquer des sanctions (ex. baisse de visibilité, suspension temporaire ou résiliation du compte).
 - - Rembourser le Client en cas de prestation non conforme, aux frais du Professionnel.

- Le Professionnel est seul responsable de la qualité de la prestation et des conséquences en cas de non-respect des engagements contractuels.

5.2 Responsabilité et litiges

- En cas de dommage sur le véhicule du Client, de réclamation liée à la qualité, etc., le Professionnel est seul responsable.
- Il est fortement recommandé au Professionnel de souscrire une assurance Responsabilité Civile Professionnelle (RC Pro) couvrant ces risques.
- Il répond directement au Client en cas de litige, et doit faire jouer sa RC Pro le cas échéant.
- DoctoCar peut intervenir en support ou médiation, sans endosser la responsabilité de la prestation.

5.3 Situation administrative et fiscale

- Le Professionnel déclare être en conformité avec ses obligations fiscales, sociales et administratives (TVA, URSSAF, etc.).
- Il décharge DoctoCar de toute responsabilité en cas de manquement de sa part.

5.4 Indépendance et charges

- Le Professionnel supporte l'intégralité de ses charges sociales, fiscales, d'assurance, etc.
- Il n'existe aucun lien de salariat ou d'emploi avec DoctoCar.

5.5 Clause de non-contournement

- Le Professionnel s'engage à ne pas contourner la Plateforme en sollicitant directement les Clients DoctoCar (ou en incitant ces Clients à réserver hors Plateforme) pour éviter la commission.
 - En cas de violation avérée, DoctoCar se réserve le droit de suspendre ou résilier le compte et de réclamer des dommages-intérêts.
-

Article 6 – Commission et Conditions financières

6.1 Fixation des prix

- Le Professionnel demeure libre de déterminer les tarifs de ses prestations.
- Il lui incombe de mettre à jour ses prix dans l'interface Partenaire, pour que les Clients disposent d'une information exacte et à jour.

6.2 Frais de service de DoctoCar

- Des frais de service sont facturés au **Client** en contrepartie de l'utilisation de la Plateforme et de la mise en relation avec le Professionnel.
- Ces frais sont **à la charge exclusive du Client** et sont ajoutés au montant total de la commande lors du paiement.
- Ces frais **n'affectent en aucun cas le montant perçu par le Professionnel** et ne modifient pas le tarif qu'il fixe pour ses prestations.

6.3 Encaissement et reversement

1. Agent d'encaissement
 - Lorsqu'une commande est validée et payée par le Client, DoctoCar encaisse le montant total (prix du Professionnel + taxes éventuelles) pour le compte du Professionnel.
2. Modalités de reversement
 - Périodiquement (ex. tous les 30 jours), DoctoCar vire au Professionnel le solde (montant encaissé – commission – autres frais convenus).
 - Les détails (périodicité exacte, seuil minimal) figurent dans l'interface Partenaire sur l'application.

6.4 Facturation

1. Obligations du Professionnel
 - Le Professionnel demeure seul responsable d'émettre une facture ou un justificatif de vente au Client, selon la loi (TVA, mentions légales...).
2. Autofacturation

- DoctoCar peut proposer un système d'autofacturation, sous réserve d'accord préalable du Professionnel, conforme aux dispositions légales (Code général des impôts, etc.).
3. Commission de DoctoCar
- Pour chaque prestation, la commission est automatiquement déduite avant reversement.
 - Le Professionnel peut consulter dans son espace Partenaire le détail des prélèvements et un récapitulatif des sommes versées.
-

Article 7 – Exécution des Prestations

7.1 Acceptation / refus de commande

- Le Client formule une demande (créneau, type de lavage, etc.).
- Le professionnel accepte ou refuse selon ses disponibilités.
- Une fois acceptée, le Professionnel s'engage à honorer la commande au lieu et à l'heure convenus.

7.2 Annulation

1. Annulation par le Professionnel

Le Professionnel peut définir sa propre politique d'annulation, sous réserve du respect des lois applicables (droit de la consommation, etc.). Toute annulation répétée ou injustifiée peut entraîner des sanctions de la part de DoctoCar (baisse de visibilité, suspension temporaire, voire suppression du compte).

2. Annulation par le Client et Remboursement

En cas d'annulation de la commande par le Client : Si l'annulation intervient avant l'heure de début de la prestation → Le Client peut être remboursé selon la politique de remboursement en vigueur sur la Plateforme. Si la prestation a

déjà été réalisée ou est en cours → Aucun remboursement ne sera effectué, sauf en cas de prestation non conforme.

3. Remboursement en cas de litige ou de prestation non conforme

Si un Client estime que la prestation réalisée ne correspond pas à celle commandée ou présente un défaut :

- Il doit déposer une réclamation dans un délai de 72 heures après la réalisation du service.
- DoctoCar examinera la réclamation et pourra solliciter des preuves (photos, échanges de messages, etc.).

Si la réclamation est justifiée, plusieurs solutions peuvent être envisagées :

- Une compensation partielle ou totale au Client,
- Une nouvelle prestation offerte,
- Un remboursement partiel ou total, dont le montant sera imputé au Professionnel si le manquement est avéré.

7.3 Litiges avec les Clients

- Le Professionnel est seul responsable de la réalisation de la prestation.
 - Il prend en charge tout litige (dommage, insatisfaction...) et fait valoir son assurance si nécessaire.
 - DoctoCar n'est pas responsable des dommages causés au véhicule ; toutefois, elle peut proposer un canal de médiation.
-

Article 8 – Garantie et responsabilité

8.1 Responsabilité du Professionnel

- Le Professionnel assume l'entière responsabilité de ses services, incluant le respect des normes, des délais, des conditions d'hygiène, et de toute autre réglementation applicable.

- Il reconnaît expressément que DoctoCar n'intervient pas dans l'exécution des prestations et que la relation contractuelle pour la réalisation du service existe uniquement entre le Client et le Professionnel.
- Le Professionnel garantit DoctoCar contre toute réclamation, poursuite, ou demande d'indemnisation émanant d'un Client ou d'un tiers en raison de son activité sur la Plateforme.

8.2 Responsabilité de DoctoCar

- DoctoCar fournit la Plateforme « en l'état » et ne garantit ni un volume minimal de commandes, ni une disponibilité continue.
 - DoctoCar décline toute responsabilité pour les dommages indirects (perte de chiffre d'affaires, atteinte à la réputation, perte d'opportunités commerciales, etc.).
 - En aucun cas, la responsabilité de DoctoCar ne pourra excéder le montant des frais de service perçus par DoctoCar au titre des transactions concernées au cours des six derniers mois.
-

Article 9 – Données personnelles

9.1 Respect du RGPD

- Le Professionnel peut recevoir certaines données personnelles du Client (ex. nom, téléphone, adresse...) pour réaliser sa prestation.
- Il ne les utilise qu'aux fins de la commande et s'interdit tout autre usage (prospection, revente, etc.).
- DoctoCar demeure responsable du traitement principal ; le Professionnel doit se conformer à la Politique de Confidentialité de DoctoCar.

9.2 Sécurité

- Le Professionnel met en œuvre les mesures nécessaires pour protéger ces données (accès restreint, pas de divulgation à des tiers non autorisés, etc.).
-

Article 10 – Durée et résiliation

10.1 Durée

Le présent Contrat est conclu pour une durée indéterminée, à compter de l'acceptation en ligne par le Professionnel.

10.2 Résiliation par le Professionnel

Le Professionnel peut résilier à tout moment, via notification écrite ou via les paramètres de son compte, sous réserve de finaliser les commandes en cours.

10.3 Résiliation par DoctoCar

- DoctoCar peut résilier ou suspendre l'accès en cas de manquement grave (fraude, non-conformité légale, etc.), ou si les justificatifs ne sont plus à jour (assurance expirée, etc.).
- Un préavis raisonnable sera accordé, sauf situation d'urgence.

10.4 Effet

- Les prestations déjà acceptées doivent être honorées ou annulées selon les conditions convenues.
 - Le Professionnel percevra le solde des paiements dus, après déduction de la commission.
-

Article 11 – Propriété intellectuelle

11.1 Propriété de DoctoCar

Les marques, logos, contenus, etc. sont la propriété de DoctoCar ou de ses partenaires. Aucune licence n'est octroyée, hormis l'accès au back-office pour gérer ses offres.

11.2 Propriété du Professionnel

Le Professionnel reste titulaire de sa propre marque, charte, etc., qu'il peut promouvoir sur sa fiche Prestataire.

11.3 Droits sur les contenus visuels

1. Prise de photos et cession de droits
 - Le Professionnel peut être amené à prendre des photos avant et après la prestation afin d'attester de la qualité du service rendu et de les partager sur la Plateforme.
 - En acceptant les présentes CGS Pro, le Professionnel accorde à DoctoCar une licence non exclusive, mondiale et gratuite d'utilisation des photos prises dans le cadre des prestations réalisées via la Plateforme.
 - Cette licence permet à DoctoCar d'exploiter ces images à des fins promotionnelles, commerciales et de communication sur ses supports numériques (site web, application mobile, réseaux sociaux, newsletters, campagnes marketing...).
 - DoctoCar s'engage à ne pas associer ces images à l'identité du Professionnel sans son accord et à anonymiser les informations personnelles visibles (exemple : floutage des plaques d'immatriculation).
2. Droit d'opposition du Professionnel
 - Le Professionnel peut refuser l'utilisation de ses photos à des fins marketing en envoyant une demande écrite à DoctoCar à l'adresse contact@doctocar.fr.
 - Si une photo a déjà été publiée et que le Professionnel souhaite son retrait, il peut en faire la demande, et DoctoCar procédera à sa suppression dans un délai raisonnable.

Article 12 – Non-concurrence / Non-contournement

Le Professionnel s'engage à :

- Ne pas contacter les Clients DoctoCar en dehors de la Plateforme pour réaliser des prestations sans passer par ladite Plateforme, dans le but d'é luder la commission.
- Ne pas créer ou promouvoir un service concurrent visant spécifiquement les Clients DoctoCar dans l'intention de contourner la Plateforme.

Tout manquement avéré autorise DoctoCar à résilier immédiatement le compte du Professionnel et à engager d'éventuelles poursuites pour réparation du préjudice.

Article 13 – Dispositions générales

13.1 Intégralité

Les présentes CGS Pro constituent l'entier accord entre DoctoCar et le Professionnel, remplaçant tout accord antérieur relatif à leur objet.

13.2 Indépendance

Aucune subordination ni mandat exclusif ne résulte des présentes, hormis le mandat d'encaissement limité mentionné à l'article 3.

13.3 Nullité partielle

Si une clause est jugée nulle, les autres demeurent valides.

13.4 Non-renonciation

Le fait pour l'une des parties de ne pas exiger l'exécution d'une clause n'emporte pas renonciation définitive à cette clause.

13.5 Droit applicable et litiges

- Les présentes CGS Pro sont régies par le droit français.
 - En cas de différend, la compétence revient aux tribunaux du ressort du siège social de DoctoCar, sauf disposition légale impérative contraire.
-

Article 14 – Entrée en vigueur / Acceptation

En cochant la case « J’accepte les CGS Pro DoctoCar » (ou toute modalité d’acceptation équivalente) lors de l’inscription, le Professionnel déclare avoir lu, compris et accepté sans réserve l’intégralité des présentes conditions, s’engageant à les respecter scrupuleusement.

Version et Modifications

Conditions Générales de Services (CGS Pro) – Version 1.0.0

Dernière mise à jour : 24 février 2025

1. Évolutions et révisions

- DoctoCar se réserve le droit de mettre à jour ou modifier à tout moment les présentes CGS Pro, notamment pour se conformer à des évolutions législatives ou réglementaires, ou pour adapter son offre.
- En cas de modification substantielle, DoctoCar en informera le Professionnel (email, notification in-app), en indiquant la date d’effet des nouvelles conditions.
- Si le Professionnel n’accepte pas ces modifications, il peut résilier les CGS Pro sans frais avant la date d’entrée en vigueur des nouvelles dispositions. À défaut, l’usage continu de la Plateforme après cette date vaudra acceptation des CGS Pro révisées.