



# CONDITIONS DE SERVICE

DIFFUSÉES LE 15 JANVIER 2019

## Les conditions de service intègrent :

Les dispositions communes aux services délivrés dans l'application, décrites à l'Article 2.

Les dispositions du service d'agrégation et de recommandations max délivré par Nouvelle Vague, décrites à l'Article 3.

Les dispositions du service de conciergerie délivré par la société SERVICE CONCIERGE décrites à l'article 4.

## Article 1 : Qui est max et quels sont ses services, quelles sont ses valeurs ?

### 1.1 Qui est max ?

max est le nom commercial de Nouvelle Vague société anonyme au capital de 25 210 185 Euros, dont le siège social est au Relecq-Kerhuon (29 480) immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de Brest sous le numéro 818 371 726, immatriculée à l'ORIAS sous le numéro 17004044 et agréée en qualité d'établissement de paiement auprès de l'Autorité de contrôle prudentielle et de résolution sous le numéro 11658. Pour tout renseignement, vous pouvez nous joindre à « [contact@aumax.fr](mailto:contact@aumax.fr) ».

### 1.2 Que fait max pour vous ?

max est votre assistant personnel 100% mobile. Son objectif est de faciliter votre quotidien en vous faisant gagner du temps et de l'argent en toute impartialité. Il est votre interlocuteur unique pour répondre le plus efficacement à vos besoins au bon moment. Il optimise ce que vous avez déjà (votre budget, votre épargne, vos contrats) et il vous suggère comment améliorer votre quotidien ou réaliser vos projets (bons plans, alertes et recommandations). L'ambition de max est de faire de sa réelle impartialité et du soin qu'il apporte à la protection de vos données des moteurs d'un niveau de confiance jamais atteint dans une relation commerciale. De plus si vous souscrivez aux services de paiement max vous bénéficiez de la prestation de conciergerie de la Société SERVICE CONCIERGE.

### 1.3 Comment max atteint-il son objectif ?

max met à votre disposition des outils, pour centraliser vos données (données bancaires, factures...) et pour vous faire bénéficier d'alertes.

Vous mandatez max pour analyser vos données pour qu'il vous propose des services pertinents et personnalisés et qu'il vous oriente vers des partenaires experts.

Ainsi pour mieux vous servir, max vous donne accès à ses partenaires qui vous conseilleront pour vous rechercher les meilleures offres par exemple bancaires. Vos données sont totalement sécurisées et utilisées exclusivement dans votre intérêt. Nos fichiers clients ne sont jamais vendus à des tiers.

Pour bénéficier de l'ensemble des services, vous devez marquer votre accord sur les présentes conditions du service max qui intègrent :

- les Dispositions Communes à tous les services proposés sur notre portail
- les Conditions Générales du service d'agrégation et de recommandations max de Nouvelle Vague
- les Conditions Générales du service de conciergerie de SERVICE CONCIERGE

Par ailleurs, dès lors que vous utilisez nos services, les conditions de service sont applicables.

En cas de contradiction, les Conditions Générales du Service d'agrégation et de recommandations, et du service de conciergerie prévaudront sur les dispositions communes à tous les services détaillées à l'article 2 ci-après. SERVICE CONCIERGE est ci-après désigné aussi le Partenaire.

#### **1.4 Quelles sont les valeurs de max ?**

max fait de l'impartialité, l'accès à l'expertise, la disponibilité, l'accessibilité, la sécurité, la transparence et l'efficacité, ses valeurs.

max a un engagement fort sur la protection de vos données personnelles. Vous pouvez consulter ses engagements ici <https://www.aumax.fr/max-responsable.html>

## **Article 2 : Dispositions Communes à tous les services proposés par Nouvelle Vague et SERVICE CONCIERGE**

Les Conditions de service sont consultables à tout moment dans l'application mobile, la version en ligne prévaut sur toute autre version. Elles peuvent être modifiées à tout moment. Si cette modification impacte vos droits, vous serez informé dans un délai raisonnable par tout moyen, et notamment par un message dans l'application max.

Si vous refusez les modifications, vous devrez supprimer votre compte utilisateur max, à défaut, elles vous seront opposables.

Pour être un client max vous devez être une personne physique résident fiscal français et demeurer en France métropolitaine. Vous devez également disposer de la pleine capacité juridique et nous fournir l'un des justificatifs d'identité suivants (carte nationale d'identité française, passeport européen ou titre de séjour français).

Pour accéder aux services de conciergerie de la Société Concierge vous devez agréger chez max au minimum l'un de vos comptes (bancaire ou de paiement) tenu par un établissement situé en France, ou être titulaire du compte de paiement max.

Votre compte max doit être unique et ne pas être utilisé pour un usage professionnel.

Pour accéder et utiliser l'application, l'utilisateur doit posséder :

- un téléphone compatible ou un terminal mobile compatible
- un accès au réseau Internet
- un compte client dans un store virtuel chez l'un des fournisseurs de l'application mobile (Apple Store et/ou Google Play)

L'application est téléchargeable depuis les plateformes « Apple Store » et « Google Play Store ».

L'accès à l'application est gratuit hors coûts d'abonnement auprès de l'opérateur de téléphonie mobile, hors coûts de connexion et d'accès au réseau Internet et hors surcoût éventuel facturé pour le chargement des données.

## 2.1 Comment activer et gérer votre compte utilisateur ?

Vous devez compléter un formulaire d'inscription et nous fournir les informations suivantes :

- adresse e-mail ou courrier, téléphone portable, adresse
- mot de passe (pour vous authentifier)
- pièce d'identité

Vous vous engagez à communiquer à max des informations exactes et à les mettre à jour afin que max soit informé de tout changement.

L'acceptation des Conditions de Service max est matérialisée par un bouton de validation. Votre action de validation vaut signature électronique et vous engage. Préalablement, vous aurez pris connaissance des Conditions de Service max (que vous pourrez télécharger et imprimer dans nos mentions légales). Elles vous seront également adressées par courrier électronique lors de la confirmation de l'ouverture du service.

Pour accéder à votre compte vous vous authentifiez avec votre adresse e-mail et votre mot de passe. Vous pourrez aussi si votre mobile est compatible, vous authentifier avec votre empreinte digitale. Dans ce cas, vous nous garantessez que votre empreinte digitale est la seule stockée sur votre mobile et que vous seul pouvez-vous authentifier par ce moyen.

## 2.2 Durée

Le service max est souscrit pour une durée indéterminée, il prend fin conformément à l'article « Fin du contrat, résiliation ». Vous disposez conformément à l'article L.221-18 du Code de la Consommation, d'un délai de quatorze (14) jours francs à compter de la conclusion du contrat pour exercer votre droit de rétractation, sans pénalité et sans motif. Un modèle de bordereau de rétractation figure en Annexe.

## 2.3 Conditions d'accès aux services

max est un service global qui repose sur le mandat que vous lui confiez d'analyser les données que vous agrégez dans son application. Cette analyse conduit max à vous adresser des alertes et à vous orienter vers des fournisseurs auprès desquels vous pourrez souscrire des produits pour optimiser votre budget et vos finances. En retour, ces fournisseurs pourront rémunérer max et ainsi financer le service.

Vous pouvez résilier le mandat confié à max à tout moment et vous opposer à l'envoi d'alertes.

## 2.4 Sécurité

Vous devez garder confidentiel votre mot de passe et ne pas le divulguer à quiconque, car votre espace utilisateur vous est strictement personnel.

Si vous soupçonnez une utilisation frauduleuse de vos codes ou de votre espace utilisateur

ou, une simple anomalie, informez max au plus tôt pour qu'il bloque l'accès. Vous pouvez neutraliser à tout moment l'accès à votre espace en modifiant votre mot de passe dans l'application max. En cas de difficulté, vous pouvez contacter max à [contact@aumax.fr](mailto:contact@aumax.fr).

max fait ses meilleurs efforts, conformément aux règles de l'art, pour sécuriser votre espace utilisateur.

max vous demande d'être vigilant à l'égard de toute opération de phishing consistant à usurper l'identité de max pour obtenir vos informations confidentielles et, vous demande de prendre toutes les mesures appropriées pour protéger vos propres données et/ou votre terminal de la contamination par des éventuels virus.

## 2.5 Droits de propriété

Tous les éléments composant les services, marques, logos, documents, outils, interfaces mis à votre disposition et toute autre documentation quelle que soit sa nature, restent la propriété exclusive de max ou de ses partenaires. Vous ne pourrez utiliser les éléments mis à votre disposition que conformément aux clauses contractuelles et dans le respect des droits des tiers, toute autre utilisation pouvant être sanctionnée pénalement.

## 2.6 Disponibilité du service

L'espace utilisateur est normalement accessible 24h/24, 7j/7. Toutefois, max se réserve le droit, sans préavis, ni indemnité, de fermer temporairement l'espace utilisateur ou l'accès à un ou plusieurs services pour effectuer des mises à jour et diverses opérations de maintenance.

Vous reconnaissez et acceptez que le service puisse être suspendu :

- en cas de panne, ou d'erreurs système affectant les ressources informatiques de max ou de ses partenaires et prestataires.
- pendant des opérations de maintenance préventives ou curatives, de correction ou de mise à jour des systèmes ou encore, en raison d'attaques informatiques (attaques virales ou dénis de service par exemple);
- si tout ou partie du service devient à l'appréciation de max, contraire à une loi ou une réglementation.

Dans la mesure du possible, max et ses partenaires s'efforceront de vous avertir préalablement des interruptions ou arrêts affectant la fourniture de tout ou partie du service.

La responsabilité de max ou de ses partenaires ne pourra être recherchée ni retenue en cas d'indisponibilité temporaire ou totale de tout ou partie du service, ou d'un défaut de performance quelconque.

## 2.7 Engagements et Responsabilités

Vous vous engagez à ne commettre aucun acte qui pourrait mettre en cause la sécurité informatique du service, ni son bon fonctionnement. Vous vous engagez à ne pas utiliser le service de manière abusive ni à en faire une utilisation qui ne serait pas conforme à la réglementation ou à l'intérêt de la communauté max.

Vous vous engagez à notifier immédiatement à max le changement de votre adresse e-mail et de votre numéro de téléphone, ainsi que toute compromission (ou risque de compromission) de l'accès à votre espace personnel. Enfin, vous vous engagez à informer max immédiatement de toute divulgation ou perte de votre mot de passe.

Vous reconnaissez qu'à défaut d'avoir notifié max, vous serez responsable des conséquences qui pourraient en résulter.

max met en œuvre les moyens usuels de sécurité conformes à l'état de l'art. Sauf faute grave prouvée de max, il ne saurait être responsable des atteintes à la sécurité informatique, causant des dommages à votre téléphone ou à vos données.

Vous ne pouvez engager la responsabilité de max pour couvrir vos préjudices indirects résultant de l'utilisation du service et vous déclarez accepter les risques liés à l'utilisation d'Internet. Concernant la délivrance du service par max et son partenaire, il n'existe pas de solidarité entre eux et vous vous engagez en cas de litige à contacter max ou le partenaire ayant délivré le service objet du litige.

## **2.8 Données à caractère personnel**

max et son partenaire sont responsables de traitement dans le cadre de la délivrance de leurs propres services.

Nous utilisons vos données personnelles pour :

- fournir, gérer et améliorer nos services, en développer de nouveaux, et protéger vos données;
- vous proposer des contenus adaptés, en vous adressant des recommandations, des alertes et des notifications, et vous orienter vers des partenaires qui pourront vous faire des offres adaptées ;
- gérer la souscription et la gestion de nos produits et services, et dans certains cas, gérer les contentieux ou la fraude ;
- analyser les enregistrements et les connexions pour résoudre les problèmes que vous rencontrez et vous tenir informé de l'amélioration de nos services;
- gérer notre risque client et nous conformer à nos obligations réglementaires;
- réaliser des études statistiques, des études de données comparées ou, analyser votre situation pour vous apporter le meilleur service dans le cadre de la promesse de max.

La communication de certaines données sera obligatoire pour souscrire à notre service. Lorsque vos données sont transmises aux partenaires ou fournisseurs de max, c'est exclusivement en vue de délivrer les services.

Vous pouvez sur notre application gérer les notifications qui vous sont adressées.

Par ailleurs, conformément à la loi sur la protection des données personnelles, vous disposez d'un droit d'accès, de modification, de rectification et de suppression des données vous concernant, et ce, dans les conditions, auprès de notre service client.

Pour le service d'agrégation max : [contact@aumax.fr](mailto:contact@aumax.fr)

Pour le service de conciergerie : SERVICE CONCIERGE « max - Service Juridique » 66 Rue des Archives, 75003 Paris

Le partenaire met en œuvre sa propre politique de cookies qui vous est accessible dans ses mentions légales.

## **2.9 Fin du contrat, résiliation**

Le contrat prend fin lorsque vous clôturez votre compte utilisateur. max et ses partenaires se réservent le droit de mettre un terme au service à tout moment moyennant un préavis d'un mois ou sans préavis en cas d'utilisation abusive du service et/ou non conforme aux présentes dispositions ou pour tout autre motif légitime. Vous serez notifié par courrier ou par e mail de cette résiliation.

La résiliation du service par max ou le Partenaire entraîne la résiliation de l'ensemble des services objet des présentes.

A la clôture de votre compte utilisateur vos données seront détruites sauf exigences légales.

## **2.10 Bonne foi**

Vous vous engagez à utiliser le service avec une parfaite bonne foi et de manière raisonnée et responsable. Par exemple si vous souscrivez la carte max, vous vous engagez à l'utiliser pour les retraits et paiements à l'étranger sans abus. A défaut max se réserve le droit de clôturer votre compte. Vous vous interdisez d'utiliser le service à des fins illicites. A défaut, max pourra supprimer tout contenu illicite dès qu'il en aura connaissance.

## **2.11 Nullité**

Si une ou plusieurs stipulations du présent contrat sont tenues pour non valides ou déclarées comme telles, les autres stipulations garderont toute leur force et leur portée.

## **2.12 Cession du contrat**

Les présentes conditions générales d'utilisation peuvent faire l'objet d'une cession totale ou partielle par max, sans votre accord dès lors que le cessionnaire maintient à votre bénéfice les services convenus.

En votre qualité d'abonné, il vous est interdit de communiquer, prêter, céder ou transférer à un tiers vos droits d'accès à votre compte utilisateur.

## **2.13 La preuve des opérations**

Les clics de validation que vous initiez sur notre application vous engagent et valent acceptation de votre part. Les enregistrements informatisés conservés dans le système d'information de max ou de ses partenaires dans des conditions raisonnables de sécurité, sont considérés comme les preuves de vos accords ou de nos échanges sauf preuve contraire.

## **2.14 Litiges**

En cas de réclamation concernant le service max, vous pouvez nous contacter aux adresses suivantes :

Pour le service d'agrégation max : [contact@aumax.fr](mailto:contact@aumax.fr)

Pour le service de conciergerie : [contactmax@service-conciergerie.com](mailto:contactmax@service-conciergerie.com)

Par ailleurs, nous adhérons à un service de médiation qui pourra intervenir au litige.

## **2.15 Loi applicable**

Le présent contrat est régi par la loi française.

## Article 3 : Conditions Générales du service d'agrégation et de recommandations

Les présentes dispositions viennent compléter l'article 2. En cas de contradiction, les dispositions du présent article prévaudront.

### 3.1 Le service d'agrégation

Le service d'agrégation (ou service d'information sur les comptes) est délivré par Nouvelle Vague dont le nom commercial est max agréé pour ce service par l'ACPR.

Nouvelle Vague est un établissement de paiement agréé par l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution (61, rue Taitbout 75436 Paris Cedex 09) sous le numéro CIB 11658.

Sous réserve que votre compte de paiement soit accessible en ligne, vous pouvez dans le cadre du présent service d'information sur les comptes mentionné au 8° du II de l'article L. 314-1 du Code Monétaire et Financier, accéder aux informations consolidées d'un ou de plusieurs de vos comptes ouverts auprès d'établissements bancaires ou d'établissements de paiement.

Ce service est également régi par l'article L 133-41 du Code Monétaire et Financier

L'agrément de Nouvelle Vague peut être consulté sur <https://www.regafi.fr>

Dans le cadre de ce service, Nouvelle Vague met à votre disposition un outil de gestion de vos finances personnelles, qui permet de télécharger et de stocker en un seul endroit vos données notamment bancaires et de paiement.

Vous êtes informés sur l'application max de la liste des comptes que vous pouvez agréer.

Pour utiliser ce service, vous bénéficiez au travers de l'application max d'une licence d'utilisation, personnelle, incessible et non exclusive.

Pour le fonctionnement du service, vous autorisez Nouvelle Vague à utiliser et conserver vos identifiants et mots de passe délivrés par différents fournisseurs (notamment les banques). Ces identifiants et mots de passe sont sauvegardés cryptés.

### 3.2 Son service de recommandations et d'intermédiation

En téléchargeant l'application max, vous activez la possibilité de déclencher des recommandations dont la finalité est de vous permettre de mieux gérer votre temps et votre argent.

Lors de la remontée d'alertes, le service max pourra, si vous le souhaitez, vous orienter vers des fournisseurs qui pourront vous présenter leurs produits et vous faire des offres adaptées.

Vous avez accès, accessoirement au service d'agrégation, au service de conciergerie de la Société Service Concierge présenté à l'article 4.

### 3.3 Autres services de max

[Le Service de gestion de budget \(disponible en mars 2019\)](#)

Nouvelle Vague met à votre disposition un outil de gestion de budget. Ce service vous permet notamment de suivre « votre reste à vivre ».

Pour être pertinent ce service utilise les données que vous avez agrégées sur notre application.

Notre service est gratuit et il est délivré à titre purement informatif, dans ce contexte il ne saurait engager notre responsabilité dans l'hypothèse où les informations délivrées seraient non pertinentes, non exhaustives ou non actualisées.

En ce qui vous concerne vous vous engagez à utiliser le service conformément aux Lois en vigueur et dans le respect des droits du propriétaire du logiciel la Société Payboost SAS (RCS Nanterre 524 309 200). Pour votre information cette société n'accède pas à vos données dans le cadre de la délivrance du service .

### Le programme d'animation

Nouvelle Vague vous propose de participer à un programme d'animation permettant de découvrir en s'amusant toutes les fonctionnalités proposées par le service max.

Le programme vous invite à réaliser un ensemble de challenges à travers l'application (ex : faire une demande de conciergerie, activer la carte, parrainer un ami..). A mesure de votre avancée dans le jeu vous passez de niveau en niveau (niveau 1,2, 3...) et il vous est proposé de nouveaux challenges.

Vous pouvez aussi débloquer des trophées virtuels lorsque vous réalisez un nombre d'actions ou une fréquence particulière.

Pour participer au programme vous devez cliquer sur une languette présente sur l'écran. A tout instant vous pouvez décider de quitter le jeu. Le programme d'animation a été conçu par la Société Moonmiles Sas (Bordeaux B801093097) spécialisée dans l'animation marketing. Nous ne communiquons aucune information personnelle à cette société.

### 3.4 Accord du Client et mandat

En vous inscrivant au service max, vous acceptez que Nouvelle Vague accède à vos données notamment bancaires et vous lui demandez d'analyser vos données, agrégées dans l'application (données de compte, d'opérations, soldes, libellés...), pour d'optimiser votre argent et faciliter votre quotidien. Suite à cette analyse vous pourrez recevoir des recommandations et aussi être orienté vers des fournisseurs auprès desquels vous pourrez bénéficier de conseils et souscrire des produits ou des services.

Dans le cadre de ce service, vous levez le secret bancaire à l'égard de Nouvelle Vague.

Si le service ne répond plus à vos attentes (recommandations non pertinentes par exemple), vous pourrez à tout moment résilier ce mandat et résilier la convention de service max.

### 3.5 Responsabilité

Nouvelle Vague met à votre disposition gratuitement son service pour vous aider au quotidien. Elle fait ses meilleurs efforts pour vous servir. Le service max est un service gratuit et ne constitue jamais une prestation de conseil de Nouvelle Vague.

Toutefois l'application max vous donne accès à de nombreux prestataires qui pourront vous conseiller. Vis à vis de ces derniers, Nouvelle Vague a le statut d'indicateur.

Dans le cadre de son service d'agrégation, vous ne pourrez pas engager la responsabilité de Nouvelle Vague du fait d'un retard dans la diffusion des informations. En effet, cette dernière ne maîtrise pas l'accès aux informations émanant de fournisseurs (banques...) et elle ne peut non plus en garantir, ni la pertinence, ni la mise à jour.



Le service d'agrégation vous conduit à transmettre à Nouvelle Vague vos codes d'accès à des sites tiers, vous déclarez que vous avez le droit d'utiliser et de lui transmettre ces données.

### 3.6 Différend

Pour toute difficulté concernant ce service vous pouvez contacter Nouvelle Vague au travers de sa fonction de chat max. Si toutefois la réponse ne vous convenait pas, vous pourrez alors saisir le service client max par courrier à l'adresse « Service Relations Clientèle max » 29 808 Brest cedex 9 ou par email à [relations.clientele@aumax.fr](mailto:relations.clientele@aumax.fr).

Une réponse vous sera apportée, pour une question liée au service de paiement dans les 15 jours ouvrables sauf en cas de situation exceptionnelle ou la réponse vous sera apportée dans les 35 jours ouvrables. Pour les autres questions relevant de sa compétence, la réponse vous sera apportée dans un délai maximum de deux mois.

Et en ultime étape de conciliation, et uniquement dans les cas relevant de sa compétence légale et règlementaire, vous pourrez contacter notre Médiateur. Le Médiateur exerce sa fonction en toute indépendance conformément à la Charte de la Médiation que vous pouvez consulter sur le site <https://lmediateur.creditmutuelarkea.fr/>.

Cette possibilité de saisine est gratuite et s'effectue sans préjudice de la saisine d'une juridiction compétente. Vous pouvez ainsi contacter le Médiateur :

- Soit à l'adresse postale : Monsieur le Médiateur de max 29 808 BREST CEDEX 9
- Soit sur le site : <https://lmediateur.creditmutuelarkea.fr/>

### 3.7 Evolution

A tout moment vous pouvez accéder à la dernière version de nos Conditions Générales de service max sur le site [aumax.fr](http://aumax.fr). Vous serez informé de la modification des conditions du service d'agrégation au moins deux mois avant leur entrée en vigueur. Le projet d'évolution sera accessible sur notre site. Si vous refusez ces modifications, vous devrez clôturer votre convention de service max dans le délai de 2 mois.

À défaut, votre silence vaudra acceptation de ces évolutions.

## Article 4 : Conditions Générales du service de conciergerie

### 4.1 Préambule

max vous donne accès à un service de conciergerie (ci-après le « Service ») assuré par son Partenaire SERVICE CONCIERGE (ci-après dénommée « votre Concierge ») société par actions simplifiée au capital de 151.628,30 euros, immatriculée au R.C.S. de Paris sous le numéro 485 281 232, dont le siège social est situé 66 Rue des Archives, 75003 Paris.

Toutefois pour bénéficier de ce service de conciergerie vous devez agréer dans l'application max au minimum l'un de vos comptes (compte bancaire ou de paiement tenu par un établissement de paiement ou une banque situé(e) en France). Si cette condition n'est plus remplie votre inscription est résiliée automatiquement.

Le Service est régi par les présentes conditions générales d'utilisations de Service (ci-après les « CGU ») de SERVICE CONCIERGE.

Toute demande que vous faites au titre du Service emporte votre adhésion, sans restriction ni réserve, aux présentes CGU.

Votre Concierge ne joue qu'un rôle d'intermédiaire entre vous et les tiers prestataires ou fournisseurs (ci-après les « Tiers Fournisseurs ») qui délivrent réellement les services ou biens commandés via le Service.

#### **4.2 Définition du Service de conciergerie**

Au titre du Service, vous pouvez faire des demandes de type :

Réservation de restaurants, réservation d'hôtels, livraison de fleurs, billetterie (billets d'avion, de train, de bateau, ...), billetterie de spectacles / événements culturels et sportifs, réservation de taxis, de services à la personne,

Mise en relations avec des experts métiers (wedding planner, personal shoppers, agence de voyage....).

Ce Service est accessible via l'application mobile max, au travers d'un chat.

Au titre du traitement des demandes, votre Concierge pourra être amené à vous contacter par le chat, par téléphone, ou encore par email.

#### **4.3 L'Accès au Service de conciergerie**

Votre accès au Service est strictement personnel.

Vous êtes responsable de votre accès, et vous devez prendre toutes les mesures nécessaires pour qu'aucune autre personne que vous-même ne l'utilise en votre nom.

Il est expressément interdit de faire un usage professionnel desdits accès. Il est notamment interdit de réserver des prestations pour ses propres clients dans le cadre de cet accès.

Le bénéfice d'une commande passée auprès de votre Concierge vous est strictement réservé et ne peut être transféré à un tiers sans un accord préalable et express de votre Concierge, et selon le cas, du Tiers Fournisseur.

Dans un souci de qualité, les échanges avec votre Concierge sont susceptibles d'être conservés dans un but d'amélioration de la qualité du Service, et cela dans le respect des dispositions de la loi modifiée n°78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés (ci-après « Loi Informatique et Liberté »).

Votre Concierge se réserve le droit d'annuler ou de suspendre votre accès à sa seule initiative, sans mise en demeure préalable, en cas d'utilisation abusive ou frauduleuse, de comportement préjudiciable à ses intérêts, de falsification des informations que vous transmettez à votre Concierge ou transmises par tout tiers agissant pour votre compte.

#### **4.4 Modalités d'utilisation des services**

Une fois votre accès activé, vous pouvez effectuer des demandes à votre Concierge via le chat dédié.

Dans le cadre du traitement des demandes que vous nous transmettez, votre Concierge n'intervient qu'en qualité d'intermédiaire entre vous et les Tiers Fournisseurs.

Les prestations de conciergerie sont réalisées par votre Concierge, en votre nom et pour votre compte dans le cadre d'un mandat confié à votre Concierge, validé dans le cadre de l'acceptation des présentes CGU.

Les demandes que vous faites auprès de votre Concierge doivent respecter le cadre légal et éthique.

En cas de non-respect, votre Concierge est autorisé à ne pas y donner suite. L'accès au Service peut faire l'objet de restrictions à l'égard de certaines personnes ou dans certains pays. Votre Concierge ne traitera aucune Demande en infraction aux lois qui intéressent l'ordre public et les bonnes mœurs dans le pays d'exécution des présentes.

Les commandes passées auprès de votre Concierge s'entendent sous réserve de disponibilité auprès des Tiers Fournisseurs.

En cas d'indisponibilité d'un bien ou d'un service, votre Concierge s'engage à fournir ses meilleurs efforts pour proposer des prestations de rechange.

En cas de non acceptation des solutions de rechange votre Concierge procédera à l'annulation pure et simple de votre demande. Aucune indemnité ne pourra être demandée à ce titre.

Votre Concierge communiquera en votre nom auprès des Tiers Fournisseurs.

Vous avez à un grand nombre d'avantages et de bénéfiques négociés auprès des Tiers Fournisseurs sélectionnés par votre Concierge. Les Tiers Fournisseurs sont toutefois libres de modifier à tout moment leurs conditions commerciales et votre Concierge ne pourra en être tenu responsable.

## **4.5 Paiement**

Les produits et services commandés vous seront facturés sur la base des tarifs indiqués des Tiers Fournisseurs.

Votre Concierge vous transmettra, et ce via le chat, un lien vers un système de paiement sécurisé. Ce système collecte vos informations financières via une connexion sécurisée et l'envoie à l'établissement bancaire qui effectue la transaction financière.

Lors du paiement, vous verrez le symbole du système de paiement apparaître, et pourrez cliquer dessus pour vous assurer du certificat dudit système de paiement.

Il vous appartient de vous assurer que les détails de votre carte de paiement sont corrects et que vous disposez des fonds disponibles sur votre compte bancaire aux fins de pourvoir au paiement des prestations et/ou produits commandés.

Dès réception du lien de paiement, vous vous engagez à régler la prestation dans les meilleurs délais. La commande est validée dès réception du paiement par votre Concierge, qui ne saurait être responsable en cas d'évolution des disponibilités et/ou des tarifs des biens ou services, objet de la demande, du fait d'un délai dans le paiement dont vous êtes responsable.

Certains types de demandes pourront générer des frais de traitement supplémentaires qui seront préalablement portés à votre attention.

## **4.6 Cas particuliers**

### **4.6.1 Hôtels, billets de transport, restaurants et Clubs**

Pour certaines réservations, votre Concierge pourra vous contacter, par téléphone, pour vous

demander vos coordonnées bancaires lorsque celles-ci sont exigées des Tiers Fournisseurs pour valider la commande et/ou réservation. En aucun cas ces données ne seront conservées, sous quelque forme que ce soit, par votre Concierge.

#### **4.6.2 Billetterie spectacles/événements**

Votre Concierge s'engage à mettre en œuvre ses meilleurs moyens afin de trouver des billets pour tous les événements / spectacles auxquels vous souhaitez assister.

Dans le cas où l'évènement / spectacle affiche complet dans les billetteries traditionnelles, votre Concierge peut faire appel à des Tiers Fournisseurs, spécialisés dans l'obtention de billets pour des événements / spectacles très prisés et pour lesquels l'obtention de places est très difficile. Par conséquent, les prix proposés sont susceptibles d'évoluer à tout moment et être différents de la valeur faciale mentionnée sur les billets en raison de majoration liée à des frais d'agence, de gestion et/ou administratifs.

Conformément aux dispositions de l'Article L221-28 du Code de la consommation, vous ne disposez pas d'un droit de rétractation. En conséquence, les places réservées et payées ne peuvent être ni annulées, ni reportées, ni modifiées, ni échangées, sauf si cela est expressément prévu dans les conditions générales de vente du Tiers Fournisseur, organisateur de l'évènement / spectacle.

Vous êtes tenus de vérifier la date et l'heure de l'évènement / spectacle, le Tiers Fournisseur, organisateur de l'évènement étant susceptible de les modifier sans préavis.

Les billets sont pleinement soumis aux conditions générales des ventes des Tiers Fournisseurs, organisateurs des événements, et notamment les conditions d'annulation, de report et/ou de rétractation le cas échéant ; ainsi votre Concierge ne peut être responsable de l'annulation ou de report d'évènements, qui sont sous la seule responsabilité des Tiers Fournisseurs, organisateurs des événements. Il est recommandé de lire ces conditions générales de vente qui vous sont pleinement opposables.

Si votre Concierge parvient à obtenir un remboursement auprès de Tiers Fournisseurs, vous bénéficierez pleinement de ce remboursement. Votre Concierge n'est ici soumis à aucune obligation.

Votre Concierge n'est pas responsable de la perte des billets ou de leur mauvais acheminement par voie postale.

#### **4.6.3 Taxis**

Lorsque votre demande concerne une réservation de taxi, et que vous ne vous présentez pas au rendez-vous prévu au moment de la commande et plus généralement si le taxi ne charge pas la course de votre fait (« Non-charge »), vous êtes redevable d'un montant forfaitaire de quinze (15) euros TTC, qui vous est facturé par votre Concierge, facture que vous êtes tenu de régler sous un délai de trente (30) jours.

Il est cependant précisé qu'une tolérance vous sera accordée à la première survenue d'une Non-charge et que ces frais vous seront facturés qu'à compter de la seconde occurrence de Non-charge.

Le non-paiement des sommes dues à cet effet dans un délai de quinze (15) jours nets pourra entraîner la suspension de votre accès aux demandes de taxis.

#### **4.6.4 Voyages**

Vous êtes invité à consulter les Conditions Générales de Voyages ci-après : <http://www.service-conciergerie.com/CGVoyages.pdf>

#### **4.7 Responsabilité**

Votre Concierge agit conformément à vos demandes, avec pour objectif premier votre satisfaction. En cas d'erreur de votre part dans la formulation de vos demandes, votre Concierge ne peut en être responsable ; votre Concierge fait néanmoins de son mieux, et dans la mesure du possible, pour vous proposer de corriger votre erreur, étant entendu que cela peut entraîner des coûts à votre charge ; en ce cas, votre validation expresse et préalable vous est demandée.

Votre Concierge ne peut être tenu responsable des actes des Tiers Fournisseurs, étant entendu que votre Concierge s'efforce de ne travailler qu'avec des Tiers Fournisseurs aptes à satisfaire à vos Demandes. En cas de revendication, vous devez vous adresser directement au Tiers Fournisseur en cause.

Si l'inexécution ou la mauvaise exécution de votre demande résulte du fait de votre Concierge, celui-ci s'efforce de remédier à la situation afin d'exécuter votre demande ; si cela ne s'avère pas possible, votre Concierge n'est, en tout état de cause, tenu qu'au remboursement du seul montant de la demande, dans la mesure où celui-ci vous aurait déjà été facturée.

Votre Concierge ne peut être tenu responsable de l'inexécution de ses obligations en cas de force majeure (perturbations, grève des transports, des communications ou des services postaux, inondation, incendie ou panne informatique...) tels que définis par la loi applicable ou la jurisprudence des tribunaux français. L'exécution des CGU et des demandes est alors suspendue pendant la durée dudit cas de force majeure et reprend ensuite son cours.

En cas de litige vous opposant à votre Concierge, ce dernier est autorisé à annuler ou refuser vos demandes.

#### **4.8 Service conciergerie et données personnelles**

Dans le cadre du traitement de vos demandes, votre Concierge est amené à connaître et traiter des données personnelles vous concernant. max transmet à votre Concierge vos nom et prénom, votre adresse email, votre code postal et un identifiant max.

Lors du traitement des demandes, votre Concierge peut être amené à collecter d'autres données personnelles, (numéros de téléphones, adresses, habitudes de voyages, contacts, cartes de fidélité, goûts, centres d'intérêts, préférences, date d'anniversaire, nombre d'enfants etc.) et ayant pour finalité l'amélioration de la qualité du traitement de vos demandes. Ces autres données personnelles sont partagées avec max.

Pour ce faire, votre Concierge s'engage à agir en conformité des dispositions de la loi Informatique et Liberté (Numéro de déclaration 1259523).

Vos données personnelles ne sont collectées, traitées et conservées qu'au titre de la délivrance du Service et le traitement de vos demandes. Vos données personnelles peuvent aussi être utilisées pour l'amélioration du Service (études de données comparées, statistiques, rapport d'activité), en ce cas ces études sont purement internes à votre Concierge ou peuvent être partagées avec max.

Acet effet, certaines de vos données personnelles sont accessibles à votre Concierge, ses employés, les sociétés de son groupe, à max et peuvent être communiquées à des Tiers Fournisseurs pour le traitement des Demandes ; votre Concierge vous demandera votre autorisation, a minima, par téléphone, étant entendu que vous pouvez refuser cela, et que dès lors vous reconnaissez que

cela peut empêcher en tout ou partie le traitement de vos demandes.

Vos données personnelles sont conservées par votre Concierge, dans le respect de la Loi Informatique et Libertés, pendant la durée conformes aux exigences réglementaires. Par exception à ce qui précède, toute donnée bancaire que vous communiquez au Concierge n'est pas conservée par votre Concierge.

Si vous n'utilisez pas le Service pendant un délai de trois (3) ans, vos données personnelles sont automatiquement détruites.

En corrélation avec son éthique et sa déontologie, votre Concierge protège les données personnelles que vous lui communiquez, et préserve la confidentialité de toutes les demandes que vous lui faites.

Conformément aux dispositions de la Loi Informatique et liberté, vous disposez d'un droit d'accès, de rectification, de suppression de vos données personnelles et d'un droit d'opposition, pour motif légitime, au traitement de vos données personnelles, en écrivant à :

SERVICE CONCIERGE

max - Service Juridique

66 Rue des Archives, 75003 Paris

Votre demande doit être accompagnée d'un justificatif d'identité (photocopie d'une pièce d'identité comportant votre signature (carte nationale d'identité ou passeport).

Vous êtes informé qu'en cas d'exercice du droit d'opposition ou du droit de suppression de tout ou partie de vos données personnelles, votre Concierge peut se trouver dans l'incapacité totale ou partielle de vous livrer le Service, sans qu'il puisse lui incomber une quelconque responsabilité.

#### **4.9 Diffamation**

Conformément à la loi du 29 juillet 1881, votre Concierge se réserve le droit de poursuivre toute personne qui serait auteur d'une injure ou d'une diffamation à son égard. Toute allégation ou imputation d'un fait qui porterait atteinte à l'honneur ou à la considération de la société de votre Concierge, qu'elle soit effectuée par voie directe ou par voie de reproduction est susceptible de poursuites.

## ANNEXE : FORMULAIRE DE RÉTRACTATION

L. 221-18 du Code de la Consommation

Formulaire à renvoyer au plus tard 14 jours à compter de la conclusion du contrat de service max par lettre recommandée avec avis de réception à :

**max**

**1, rue Louis Lichou**

**29480 Le Relecq Kerhuon**

**Ou à [contact@aumax.fr](mailto:contact@aumax.fr)**

Désignation du contrat : Conditions de service max

Cette rétractation n'est valable que si elle est adressée avant l'expiration du délai de 14 jours prévu, à l'article L. 221-18 du Code de la consommation, lisiblement et parfaitement remplie.

Je soussigné, .....,

email de connexion .....,

déclare renoncer au contrat de service max.....

que j'avais conclu le ..... avec Nouvelle Vague (distributeur de la marque commerciale de max) et son partenaire SERVICE CONCIERGE.

Signature du client