

# CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE ET D'UTILISATION

## Article préliminaire

GreenGo est un site internet de mise en relation entre des Hébergeurs et des Voyageurs. Le service fourni par la société GreenGo consiste en la mise en place d'une infrastructure technique et commerciale, permettant à des Hébergeurs de proposer leur Hébergement à la vente, et à des Voyageurs de réserver un Hébergement.

Les recours au service de GreenGo supposent l'adhésion explicite et le respect des règles précisées dans les présentes Conditions Générales de Vente et d'Utilisation.

Les présentes Conditions Générales (ci-après les « CG ») sont proposées par GreenGo SAS, au capital social de 21 489 €, entreprise immatriculée au RCS 884 936 121 de PARIS sous le numéro 884936121 dont le siège social est sis au 3 place Martin Levasseur, 93 400 Saint-Ouen-sur-Seine (ci-après « GreenGo »).

La société GreenGo est titulaire d'un certificat d'immatriculation auprès d'ATOOUT FRANCE sous le numéro IM093220007. Elle est assurée en Responsabilité Civile Professionnelle auprès de AXA FRANCE IARD, 313 TERRASSES DE L'ARCHE, 92727 NANTERRE CEDEX, FRANCE. La garantie financière est fournie par l'APST, 15 Avenue Carnot, 75017 PARIS.

*Dernière mise à jour des présentes conditions : le 4 janvier 2023.*

## Article 1 - Définitions

On désignera par la suite :

- « **Site** » ou « **Service** » : le site <https://www.greengo.voyage> et l'ensemble de ses pages et de ses domaines liés
- « **Éditeur** » : la personne, morale ou physique, responsable de l'édition et du contenu du Site.
- « **Utilisateur** » : l'internaute visitant et utilisant le Site.
- « **Hébergement** » : l'objet textuel qui peut être ajouté de manière autonome par l'Utilisateur sur le Site, pour promouvoir son bien à la location
- « **Hébergeur** » : Utilisateur postant un Hébergement sur le Site ; proposant un service de location d'Hébergement à la vente, sera réputé « **Vendeur** » si cette acquisition se fait contre rémunération (achat) auprès d'un Voyageur Client.
- « **Voyageur** » : Utilisateur se portant acquéreur d'un service présenté dans un Hébergement ; sera réputé « **Client** » si cette acquisition se fait contre rémunération (achat) auprès d'un Hébergeur Vendeur.
- « **Prestation** » : service payant de publication ou de consultation d'Hébergements, ou toute option qu'il est possible d'acheter ou à laquelle il est possible de souscrire auprès du Site (et non auprès des Hébergeurs)

L'Utilisateur du Site est invité à lire attentivement ces CG, à les imprimer et/ou à les sauvegarder sur un support durable. L'Utilisateur reconnaît avoir pris connaissance des CG et les accepte intégralement et sans réserve.

## Article 2 - Application des CG et objet du Site

2.1 Le présent site est édité par GreenGo SAS.

2.2 Les informations légales concernant l'hébergeur et l'éditeur du site, notamment les coordonnées et les éventuelles informations de capital et d'immatriculation, sont fournies dans les mentions légales du présent site.

2.3 Les informations concernant la collecte et le traitement des données personnelles (politique et déclaration) sont fournies dans la politique de confidentialité du site.

2.4 L'objet du présent site est déterminé comme "Site de réservation d'hébergements".

2.5 Les présentes CG ont pour objet de définir les conditions d'accès au Site et de son utilisation par les Utilisateurs. L'Éditeur se réserve le droit de modifier à tout moment les CG en publiant une nouvelle version de ces dernières sur le Site. Les CG applicables à l'Utilisateur sont celles en vigueur au jour de son acceptation.

2.6 L'acquisition d'un produit ou d'un service, ou la création d'un espace membre, ou de manière plus générale la navigation sur le Site suppose l'acceptation, par l'Utilisateur, de l'intégralité des présentes CG, qui reconnaît du même fait en avoir pris pleinement connaissance.

2.7 Cette acceptation pourra consister par exemple, pour l'Utilisateur, à cocher la case correspondant à la phrase d'acceptation des présentes CG, ayant par exemple la mention « *je reconnais avoir lu et accepté l'ensemble des conditions générales du Site* ». Le fait de cocher cette case sera réputé avoir la même valeur qu'une signature manuscrite de la part de l'Utilisateur.

2.8 L'Utilisateur reconnaît la valeur de preuve des systèmes d'enregistrement automatique de l'Éditeur du présent Site et, sauf pour lui d'apporter une preuve contraire, il renonce à les contester en cas de litige.

2.9 L'acceptation des présentes CG suppose de la part des Utilisateurs qu'ils jouissent de la capacité juridique nécessaire pour cela. Si l'Utilisateur est mineur ou ne dispose pas de cette capacité juridique, il déclare avoir l'autorisation d'un tuteur, d'un curateur ou de son représentant légal.

2.10 L'Éditeur met à la disposition du Client, sur son Site, une charte de confidentialité spécifiant l'ensemble des informations afférentes à l'utilisation des données à caractère personnel du Client collectées par L'Éditeur et aux droits dont le Client dispose vis-à-vis de ces données personnelles. La politique de confidentialité des données fait partie des CGUV. L'acceptation des présentes CGUV implique par conséquent l'acceptation de la politique de confidentialité des données.

### **Article 3 - Qualité d'intermédiaire du Site**

#### **3.1 L'Éditeur du Site n'agit qu'à titre d'intermédiaire, assurant la mise en relation entre le Voyageur et l'Hébergeur.**

3.2 Ces derniers concluent par les présentes CG un contrat de prestation de service avec l'Éditeur dont l'objet est la fourniture d'un outil technique de mise en relation. Ce n'est que par la suite que l'Hébergeur et le Voyageur peuvent conclure via l'intermédiaire du Site, s'ils le souhaitent et de gré à gré, un accord ou contrat de service proposé dans l'Hébergement.

3.3 L'Éditeur du Site n'a donc qu'un rôle d'intermédiaire et n'est le mandataire ni de l'un ni de l'autre. En cas de litige entre l'Hébergeur et le Voyageur, L'Éditeur du Site peut être amené à intervenir en tant que médiateur, afin de résoudre le différend à l'amiable. Si les parties ne parviennent pas à résoudre de manière amiable leur litige, elles pourront faire trancher leur différend devant les tribunaux judiciaires compétents.

### **Article 4 - Publication d'Hébergements sur le Site**

4.4 Les Utilisateurs se voient offrir la faculté de contribuer au contenu du présent Site, notamment via la publication d'Hébergements, matérialisée non limitativement par des photos, images, descriptions et calendriers de disponibilité en temps réel.

4.5 L'Éditeur du Site, peut choisir de publier le contenu en question sur les newsletters de ce Site, les réseaux sociaux associés et sur les sites de tous ses partenaires, à charge pour l'Éditeur de citer le pseudonyme de l'auteur de la contribution.

4.6 L'auteur renonce donc à ses droits sur le contenu des contributions, au profit de l'Éditeur du Site, pour toute diffusion ou utilisation, même commerciale, sur le support internet, ceci, bien évidemment, toujours dans le respect de la paternité de l'auteur.

4.7 Par ailleurs, L'Éditeur du Site a une responsabilité d'hébergeur de site internet et se doit de retirer tout Hébergement à caractère manifestement illicite, et signalé comme tel. L'Éditeur ne saurait être tenu responsable, a priori et sans signalement de ce contenu, de tout contenu illicite publié par un Utilisateur. Ainsi, si un Hébergeur met en ligne un Hébergement illicite (contenu portant atteinte à des droits de propriété intellectuelle, discriminatoire ou incitant à la violence, présentation de bien contrefait, service réglementé non autorisé, etc.), les Utilisateurs peuvent le notifier à l'Éditeur, qui retirera immédiatement l'Hébergement afin de faire cesser ce trouble manifeste.

4.8 L'Éditeur est autorisé à prendre, sans indemnités, les mesures suivantes si un Utilisateur, dans le cadre de son utilisation du Site, n'a pas respecté les dispositions légales, les droits de tiers ou les présentes CG :

- émission d'avertissements à l'Utilisateur

- suppression des Hébergements publiées par l'Utilisateur
- blocage de l'Utilisateur pendant une durée limitée
- suspension définitive de l'Utilisateur

## Article 5 - Obligations de l'Hébergeur

5.1 La relation commerciale éventuelle entre un Hébergeur identifié comme Vendeur professionnel et un Utilisateur, qui sera alors réputé être un Client, sera encadrée par les présentes CG, éventuellement complétées ou remplacées par des conditions propres au Vendeur présentées à l'Utilisateur avant toute commande selon les règles en vigueur. De même le Vendeur doit présenter à l'Utilisateur lors de sa commande les informations légales obligatoires, en vertu du droit applicable.

5.2 L'Hébergeur s'engage à mettre en œuvre tous les moyens de façon à satisfaire de manière optimale à ses obligations en délivrant un service de qualité vis-à-vis des Utilisateurs. Il garantit qu'ils ne contreviennent en aucune façon aux lois, réglementations en vigueur et normes applicables, obligatoires ou non et qu'ils ne portent pas atteinte aux droits des tiers.

5.3 L'Hébergeur s'engage à s'identifier auprès des Utilisateurs comme agissant en qualité de Vendeur Professionnel ou Particulier dès lors qu'il effectue des ventes de produits ou services via le site. L'Hébergeur qui agit en qualité de professionnel s'engage à respecter les lois applicables en matière d'exercice d'une activité commerciale (immatriculation, obligations comptables, sociales et fiscales). L'Hébergeur, qu'il soit Professionnel ou Particulier, s'engage à déclarer (si applicable à sa situation selon la réglementation en vigueur) tout revenu généré par la vente de produits ou de services par l'intermédiaire de ce site aux autorités compétentes.

5.4 L'Hébergeur s'engage et garantit qu'il ne proposera dans ses Hébergements que des produits et services dont il est propriétaire ou sur lesquels il dispose des droits lui permettant de les proposer. L'Hébergeur s'interdit à ce titre notamment de proposer tout produit ou service dont la commercialisation est réglementée en vertu de dispositions législatives, réglementaires ou contractuelles (notamment en raison de l'existence d'un réseau de distribution sélective).

5.5 L'Hébergeur s'engage en outre à ce que les illustrations et informations fournies dans le descriptif associé aux Hébergements qu'il propose (description, photographies, critères de durabilité, etc.) soient conformes aux services ainsi illustrés et respectent les droits des tiers. Il garantit qu'il dispose des droits, en particulier de propriété intellectuelle, afférents à ces illustrations, qui lui permettent de les utiliser.

5.6 L'Hébergeur est seul responsable de la mise en vente des produits ou services qu'il propose sur le site. **Sur le descriptif associé aux offres de produits ou services qu'il propose sur le site, l'Hébergeur s'engage à agir de bonne foi, en fournissant des informations exactes et non susceptibles d'induire en erreur.** Il est seul responsable de l'exactitude des mentions y figurant et s'engage à ce qu'elles ne risquent pas d'induire en erreur les Clients potentiels, tant sur les caractéristiques du produit ou du service, que sur son état ou son prix.

5.7 Le prix de vente des Produits ou des Services est défini librement par l'Hébergeur, dans le respect des lois et règlements en vigueur. Ce prix doit être mentionné sur le site toutes taxes et frais compris (notamment TVA, taxe de séjour, etc.).

5.8 L'Hébergeur est seul responsable des contrats qu'il conclut avec les Clients et, à ce titre, s'engage à respecter les dispositions législatives applicables et notamment la réglementation sur la protection des consommateurs et sur la vente à distance.

5.9 Les contrats de vente des produits ou services proposés par l'Hébergeur sur le Site sont conclus entre l'Hébergeur et le Client sous la condition résolutoire que le produit ou service soit disponible. L'Hébergeur s'engage à n'offrir sur le site que des produits ou services disponibles et à supprimer sans délai du site toute offre se rapportant à des produits ou services qui ne sont plus disponibles. L'Hébergeur s'engage par ailleurs à mettre à jour régulièrement et pour toute évolution les informations relatives à son Hébergement, notamment concernant les disponibilités, directement en ligne sur le Site de l'Éditeur.

5.10 L'Hébergeur est informé par email, et dans son compte Hébergeur, lorsqu'un produit ou service qu'il a mis en ligne a fait l'objet d'une réservation ou d'une demande de réservation par un Client. Au cas où l'Hébergeur a opté pour un processus de réservation non instantané, l'Hébergeur dispose d'un délai maximum de 24 heures avant de confirmer ou infirmer la demande de réservation, à compter de la notification de la demande. En cas de non-conformité répétée à la règle susmentionnée, GreenGo est en droit de suspendre ou de supprimer le compte de l'Hébergeur.

5.11 En vertu de l'article 15 de la loi du 21 juin 2004 pour la confiance dans l'économie numérique tout vendeur est responsable de plein droit de la bonne exécution du contrat conclu à distance. Ce principe signifie que l'Hébergeur devra s'assurer la prestation de service commandée, en conformité aux caractéristiques précisées dans l'offre. Conformément à l'article 15-I, l'Hébergeur ne pourra s'exonérer de sa responsabilité que dans trois situations : en cas de faute commise par le Client, qu'il devra alors être en mesure de prouver, en cas de force majeure ou de faits irrésistibles et imprévisibles d'un tiers au contrat.

## **Article 6 - Obligations du Voyageur Client**

6.1 Le Site permet la mise en ligne d'Hébergements présentant des produits ou services mis en vente par l'Hébergeur Vendeur, à destination des Utilisateurs du site, et éventuellement acquis par un Voyageur alors réputé Client.

6.2 Les informations enregistrées lors de la prise de commande engagent le Client ; en cas d'erreur dans le libellé de ses coordonnées, l'Hébergeur ne saurait être tenu responsable de l'impossibilité de livrer le Client si ce dernier a mal renseigné le formulaire d'inscription. En particulier, le Voyageur Client s'engage à fournir des coordonnées de paiement correctes, lui appartenant, et respectant les lois en vigueur.

6.3 Lors de son inscription ou lors de chaque commande, le Voyageur s'engage implicitement ou explicitement à respecter les présentes CG.

6.4 Lors de son voyage, le Voyageur s'engage à restituer l'Hébergement dans l'Etat où il se trouvait lors de son arrivée.

## **Article 7 - Espace membre**

7.1 L'Utilisateur inscrit au Site (membre) a la possibilité d'y accéder en se connectant grâce à ses identifiants (adresse e-mail définie lors de son inscription et mot de passe) ou éventuellement en utilisant des systèmes tels que des boutons de connexion tiers de réseaux sociaux. L'utilisateur est entièrement responsable de la protection du mot de passe qu'il a choisi. Il est encouragé à utiliser des mots de passe complexes. En cas d'oubli du mot de passe, l'Utilisateur a la possibilité d'en générer un nouveau. Ce mot de passe constitue la garantie de la confidentialité des informations contenues dans sa rubrique « mon compte » et l'Utilisateur s'interdit donc de le transmettre ou de le communiquer à un tiers. A défaut, l'Éditeur du Site ne pourra être tenu pour responsable des accès non autorisés au compte d'un Utilisateur.

7.2 La création d'un espace personnel est un préalable indispensable à toute commande ou contribution de l'Utilisateur sur le présent Site. A cette fin, l'Utilisateur sera invité à fournir un certain nombre d'informations personnelles. Il s'engage à fournir des informations exactes.

7.3 La collecte des données a pour objet la création d'un « compte membre ». Ce compte permet à l'Utilisateur de consulter ses contributions, ses commandes effectuées sur le Site et les abonnements dont il est titulaire. Si les données contenues dans la rubrique compte membre venaient à disparaître à la suite d'une panne technique ou d'un cas de force majeure, la responsabilité du Site et de son Éditeur ne pourrait être engagée, ces informations n'ayant aucune valeur probante mais uniquement un caractère informatif. Les pages relatives aux comptes membres sont librement imprimables par le titulaire du compte en question mais ne constituent nullement une preuve, elles n'ont qu'un caractère informatif destiné à assurer une gestion efficace du service ou des contributions par l'Utilisateur.

7.4 Chaque Utilisateur est libre de fermer son compte et ses données sur le Site. Pour ceci, il doit adresser un e-mail à GreenGo indiquant qu'il souhaite supprimer son compte. Aucune récupération de ses données ne sera alors possible.

7.5 L'Éditeur se réserve le droit exclusif de supprimer le compte de tout Utilisateur qui aurait contrevenu aux présentes CG (notamment, mais sans que cet exemple n'ait un quelconque caractère exhaustif, lorsque l'Utilisateur aura fourni sciemment des informations erronées, lors de son inscription et de la constitution de son espace personnel) ou encore tout compte inactif depuis au moins une année. Ladite suppression ne sera pas susceptible de constituer un dommage pour l'Utilisateur exclu qui ne pourra prétendre à aucune indemnité de ce fait. Cette exclusion n'est pas exclusive de la possibilité, pour l'Éditeur, d'entreprendre des poursuites d'ordre judiciaire à l'encontre de l'Utilisateur, lorsque les faits l'auront justifié.

## **Article 8 - Evaluation des Hébergeurs**

8.1 L'Éditeur peut mettre à la disposition des Voyageurs des moyens d'évaluation des Hébergeurs à l'issue de la confirmation de l'expédition du produit ou de la réalisation du service concerné par un Hébergement, permettant ainsi aux Voyageurs de sélectionner les Hébergements des Hébergeurs qui respectent le mieux les présentes CG.

8.2 L'Éditeur du Site n'assure aucun contrôle de l'appréciation réalisée par les Voyageurs, qu'il se contente de stocker sur le Site. Il peut toutefois être amené à supprimer, sans préavis, toute appréciation dont le contenu lui aurait été signalé comme étant illicite ou non justifiée. Les évaluations laissées par le Voyageur, ainsi que son pseudonyme, seront visibles par tout Utilisateur du Site.

## **Article 9 - Durée et classement de l'annonce Hébergement**

9.1 Sauf mention contraire un Hébergement est publiée sur le Site pour une période illimitée.

9.2 L'ordre d'apparition des annonces d'Hébergement sur le site est définie par l'Éditeur, de manière arbitraire. L'Éditeur peut être amené à communiquer la mécanique de classement et d'ordre d'apparition à l'Hébergeur et au Voyageur, selon sa volonté.

## **Article 10 - Commission sur les commandes**

10.1 Afin de couvrir les coûts liés aux services apportés par l'Éditeur du Site (coûts non exhaustifs : salaires des employés, frais généraux, frais de maintenance web, frais marketing pour le compte des Hébergeurs...), des frais de services sont appliqués sur le montant total de chaque commande, montant incluant les taxes et services optionnels ou obligatoires renseignés par l'Hébergeur. L'Éditeur du Site se rémunère donc sur la mise en relation entre le Client et le Vendeur et perçoit une commission selon les principes décrits ci-dessous.

10.2 En rémunération du service de mise en relation fourni par l'Éditeur, le Client et le Vendeur acceptent de verser à l'Éditeur, du fait de la finalisation par le Client de la commande sur le Site, des frais de services équitables à hauteur de 12% du montant total de la commande hors taxe de séjour, TVA incluse et services optionnels ou obligatoires inclus.

10.3 Les frais de service équitables de 12% sont inclus dans le prix total payé par le Voyageur Client, et déduit avant paiement à l'Hébergeur Vendeur en cas de réservation. Lors de son inscription, l'Hébergeur définit ses prix affichés au Voyageur, en prenant en compte la déduction des frais de service équitables en cas de réservation. Par ailleurs, le montant des frais de service équitables est affiché de manière transparente au Voyageur Client lors de sa réservation, et consultable avant, pendant et après la réservation.

10.4 Les frais de services sont acquis et dus dès que le Client a passé commande sur le Site, quel que soit le mode de paiement utilisé.

10.5 Le montant des commissions sont visibles et communiqués aux Acheteurs et Vendeurs, dans leurs interfaces respectives, en amont de la validation de la transaction et également a posteriori, à tout moment.

## **Article 11 - Vente entre Utilisateurs et intermédiaire de paiement**

11.1 Le Voyageur (alors réputé Client) peut acheter sur le Site des produits ou services présentés dans les Hébergements du Site, en réglant sur le Site le montant de ses achats. A l'issue du paiement, chaque Hébergeur Vendeur gèrera la commande de ses produits et services conformément aux stipulations des présentes CG.

11.2 L'Éditeur du Site précise pour chaque commande le montant de la facturation ainsi que son détail, dans la limite des informations communiquées par l'Hébergeur.

11.3 On définira ci-dessous comme « Panier » l'objet immatériel regroupant l'ensemble des Prestations sélectionnées par le Client du Site en vue d'un achat en ayant cliqué sur ces éléments. Afin de procéder à sa commande, le Client choisit la ou les Prestation(s) qu'il souhaite commander en les ajoutant à son « Panier » dont le contenu peut être modifié à tout moment.

11.4 Dès lors que le Client estimera avoir sélectionné et ajouté à son panier toutes les Prestations qu'il souhaite acheter, il aura la possibilité, pour valider sa commande, d'accéder à son panier en cliquant sur le bouton prévu à cet effet. Il sera alors redirigé sur une page récapitulative sur laquelle lui seront communiqués le nombre et les caractéristiques des Prestations commandées, ainsi que leur prix unitaire.

11.5 S'il souhaite valider sa commande, Le Client sera amené à remplir les champs de formulaire de commande et renseigner un certain nombre de données personnelles le concernant, nécessaires au bon déroulement de la commande. Pour valider la commande, le Client devra cliquer sur le bouton de validation de la commande prévu à cet effet. Cette action constitue une acceptation explicite des présentes CGs, tel qu'indiqué dans le texte explicatif attaché au bouton de validation.

11.6 Toutes les commandes passées sur le Site doivent être dûment remplies et doivent préciser ces informations nécessaires. Le Client pourra faire des changements, des corrections, des ajouts, ou annuler la commande, et ce, jusqu'à la validation de celle-ci.

11.7 Excepté pour l'achat de Cartes Cadeau (voir article 13). La vente est conclue entre le Voyageur Client et l'Hébergeur Vendeur dès la finalisation par le Client de sa commande sur le Site, suite à la validation du paiement par carte bancaire sécurisé utilisé par le Site, ou bien suite à la confirmation par le Vendeur sous 24 heures de la possibilité d'honorer la commande.

11.8 Dès que le Client a finalisé sa commande sur le Site, une confirmation de la commande sera adressée au Client et au Vendeur.

11.9 Les coordonnées du Client seront accessibles au Vendeur une fois le paiement effectué.

11.10 Le Vendeur est responsable d'assurer la prestation de services, conformément aux conditions stipulées au Client au moment de la commande et aux dispositions légales applicables.

11.11 L'Éditeur du Site n'a accès à aucune donnée relative aux moyens de paiement du Client. Le paiement est effectué directement entre les mains du prestataire de paiement mandaté par l'Éditeur. (voir ci-dessous)

11.12 L'ensemble des transactions et leur sécurisation sont assurées par le système de paiement de la société Stripe Connect, un intermédiaire de paiement utilisé par l'Éditeur du Site à cet effet. L'intermédiaire de paiement assure notamment le stockage des informations bancaires et des fonds nécessaires aux transferts, quels qu'ils soient (paiement entrants, paiement sortants, remboursements liés à l'annulation notamment). Pour plus d'information, l'Utilisateur est invité à prendre connaissance des conditions générales d'utilisation de Stripe Connect, lesquelles comprennent notamment des processus de certification qui peuvent se déclencher en fonction du montant des transactions réalisées.

11.13 Dans le cas où un délai de validation par l'Hébergeur est nécessaire et d'un paiement par carte bancaire, une demande de pré-autorisation du montant total de la commande est émise, pour le moyen de paiement renseigné par le Voyageur Client, via le prestataire de paiement mandaté par l'Éditeur. En cas de confirmation de la commande par l'Hébergeur, le montant correspondant sera débité au Voyageur Client, selon les modalités et les délais définis par les présentes CGs. En cas de refus de la commande par l'Hébergeur (à sa discrétion), aucun montant ne sera débité sur le moyen de paiement renseigné par le Voyageur.

11.14 En acceptant les présentes CGs le Voyageur Client autorise l'Éditeur du Site à enregistrer ses informations de paiement via l'intermédiaire Stripe, et à initier un paiement correspondant au montant total de la commande. Si le délai entre la date d'arrivée et la date de réservation est inférieur à 90 jours, le transfert des fonds lié au paiement voyageur est exécuté dans les jours suivant la validation de la commande. Pour un délai supérieur à 90 jours, le paiement est initié 90 jours avant la date d'arrivée. Dans ce dernier cas, le Voyageur Client s'engage à prendre les mesures nécessaires afin d'assurer le succès de paiement. En cas d'incapacité du Voyageur Client à assurer le succès du paiement sous 7 jours après son initiation, l'Éditeur du Site se réserve le droit d'annuler la réservation sous ce délai, soit 82 jours avant la réservation. L'Éditeur du Site ne saurait être tenu responsable d'un préjudice dans cette situation.

11.15 Les fonds sont transférés dans un premier temps sur un compte géré par le prestataire de paiement. Un ordre de virement des fonds est ensuite exécuté afin de transférer le montant de la commande à l'Hébergeur, déduit des commissions de l'Éditeur du site, frais de paiement inclus. L'Hébergeur s'engage à accepter l'utilisation de Stripe pour les transferts liés à ces réservations, en acceptant les présentes CGs.

11.16 L'ordre de virement à l'Hébergeur est effectué au premier jour effectif pour lequel 100% du montant payé par le Voyageur Client n'est plus remboursable. Cette date est calculée selon les conditions d'annulation définies par l'Hébergeur. La date d'exécution du virement ne saurait dépasser le jour suivant l'arrivée du voyageur dans l'Hébergement, à la condition que l'Hébergeur ait renseigné ses informations de paiement via l'intermédiaire de paiement Stripe.

11.17 Le transfert des fonds à l'Hébergeur sont effectués sur le compte renseigné par l'Hébergeur sur le Site. En cas de non renseignement des coordonnées bancaires, ou de données bancaires erronées, l'Éditeur ne peut être tenu responsable de délais de paiement éventuels en résultant, et aucune pénalité ne peut s'appliquer.

11.18 La réception des fonds sur le compte de l'Hébergeur à compter de l'exécution du paiement aura lieu dans les 7 jours suivant l'exécution du virement, conformément à la documentation du prestataire de paiement.

11.19 Les réclamations et demandes de remboursement effectuées par le Client doivent être adressées au Vendeur et seront directement gérées entre le Client et le Vendeur, par l'intermédiaire du Site si nécessaire. L'Éditeur du Site peut être amené à intervenir en tant que médiateur, afin de faire respecter les conditions acceptées par les deux parties et de trouver un accord à l'amiable.

## Article 12 – Annulations et non présentation

*Note : cette section est susceptible d'évoluer, selon les développements techniques et intégration futures entre l'Éditeur et le prestataire de paiement.*

12.1 Pour chaque Hébergement, les conditions d'annulation sont définies par l'Hébergeur qui détermine de manière unilatérale :

- **Le délai d'annulation gratuite** : à savoir, le nombre de jour avant le jour d'arrivée prévu dans la commande, pendant lequel les voyageurs peuvent annuler gratuitement. Par exemple, pour un Hébergeur ayant sélectionné un délai d'annulation de 30 jours avant l'arrivée, le voyageur pourra annuler gratuitement sa réservation, et obtenir un remboursement, si la demande d'annulation est effectuée au moins 30 jours avant la date d'arrivée prévue par les conditions de la commande.
- **Les frais d'annulation tardive** : à savoir, la somme facturée en cas d'annulation tardive, selon le délai d'annulation gratuite défini ci-dessus. Par exemple, pour un Hébergeur ayant sélectionné un délai d'annulation de 30 jours, et des frais d'annulation tardive de 50%, pour toute annulation Voyageur, intervenant moins de 30 jours avant la date d'arrivée, le remboursement voyageur sera seulement à hauteur de 50% du montant de la commande. Cas particulier : dans le cas d'une annulation intervenant moins de 24h avant la date et l'heure d'arrivée maximale définie par l'hébergeur, aucun montant ne sera éligible au remboursement. 12.2 Avant chaque commande, les conditions d'annulations associées à la commande ainsi que les remboursements éligibles selon les dates sont présentées explicitement au Voyageur. Ces conditions seront considérées comme acceptées par le Voyageur une fois la commande confirmée par ses soins (ou suite à validation de l'hébergeur dans le cas des réservations non instantanées "à valider sous 24h").

12.3 Suite à la validation de sa commande par l'Hébergeur, le Voyageur Client reçoit un récapitulatif de sa commande, incluant les conditions d'annulations et les remboursements éligibles en fonction de la date d'annulation. Le Voyageur Client peut également consulter ces informations depuis son espace GreenGo. L'Hébergeur reçoit également un récapitulatif de la réservation et des conditions, qu'il peut également consulter en détail depuis son interface GreenGo.

12.4 Pour chaque annulation par un Voyageur, le montant éligible au remboursement est tel qu'indiqué au voyageur dans les conditions d'annulation acceptées lors de la réservation.

12.5 L'Éditeur du Site s'engage à mettre à disposition du Voyageur l'infrastructure technique (site) ou humaine (téléphone, email) afin de procéder à une annulation dans les plus brefs délais. En cas de délais liés à l'Éditeur du Site pour des raisons techniques, l'Éditeur du Site s'engage à appliquer les conditions d'annulation applicables à la date et à l'heure de la première demande d'annulation ferme du Voyageur Client.

12.6 Toute annulation par un hôte pour une raison quelconque entraîne le remboursement intégral du montant de la commande au Voyageur, frais de service et frais de paiement compris.

12.7 En cas de non-présentation du Voyageur, aucun remboursement n'est a priori possible, sauf en cas d'accord entre le Voyageur et l'Hébergeur.

## Article 13 – Cartes Cadeau et Codes Promotionnels

13.1 Un Utilisateur peut se porter acquéreur d'une carte cadeau GreenGo, en renseignant ses informations et en procédant à un paiement dans un formulaire sécurisé. L'Utilisateur client peut choisir le montant de la carte cadeau et renseigner les informations choisies pour sa carte cadeau (destinataire, petit mot...). La vente d'une carte cadeaux est conclue entre l'Utilisateur Client et l'Éditeur dès la finalisation par le Client de sa commande sur le Site, suite à la validation du paiement par carte bancaire sécurisé utilisé par le Site. L'Utilisateur Client accepte les présentes CGs au moment de son achat.

13.2 Livraison de la carte cadeau : l'Editeur du Site s'engage à faire parvenir par email la carte cadeau à l'Utilisateur Client sous 24 heures ouvrées, par format électronique. La carte cadeau permettra au Voyageur bénéficiaire de la carte de bénéficier d'une réduction, correspondant au montant choisi et payé par l'Utilisateur Client, grâce à un code de réduction unique affiché sur la carte. L'Utilisateur Client s'engage à fournir un email valide et lui appartenant, l'Editeur ne saurait être tenu responsable en cas contraire.

13.3 Validité et utilisation : La carte cadeau est valable pour une durée telle que renseignée lors de l'achat ainsi que sur la carte cadeau. Les modalités techniques d'utilisation de la carte cadeau sont précisées sur la carte cadeau et sur le Site. Elles sont amenées à évoluer au gré de l'évolution technique du Site. L'Editeur s'engage à mettre en œuvre une procédure permettant à tout bénéficiaire d'une carte cadeau d'utiliser le bon d'achat correspondant, à tout moment.

13.4 Crédits : Toute carte cadeau en cours de validité peut être transformée à tout moment en crédits voyage, qui font office de moyens de paiement sur le Site. Les crédits sont valables pour une durée indéterminée à l'édition de ces CGs, mais une date limite d'utilisation pourra être déterminée ultérieurement unilatéralement par l'Editeur, selon les montants accumulés, avec un préavis minimum de 3 mois avant la date d'échéance. Tout crédit de voyage disponible sera automatiquement utilisé pour payer la ou les réservations ultérieures à leur disponibilité, jusqu'à épuisement.

13.4 Réserve avec une carte cadeau : si la carte cadeau n'a pas encore été transformée en crédits, le bénéficiaire devra au moment de l'utilisation renseigner un hébergement choisi pour l'utilisation de la carte, des dates et un nombre de voyageurs et s'acquitter du montant restant afin de valider la réservation. La validation de la réservation est soumise aux disponibilités de l'hébergement pour les dates choisies. Lors de la demande de réservation via une carte cadeaux, la vente est conclue entre le Voyageur Client et l'Hébergeur Vendeur, et les conditions de l'article 11 des présentes CGs s'appliquent.

13.5 En cas de non-disponibilité de l'hébergement pour les dates choisies, l'Editeur pourra proposer des alternatives au Voyageur Client. L'Editeur s'engage également à rembourser la différence de prix au Voyageur Utilisateur, en cas de trop perçu par rapport à la réservation finale.

13.6 Annulation et remboursement : en cas d'annulation, les conditions d'annulation de l'hébergement choisi s'appliquent, et l'Editeur ne saurait être tenu responsable et le montant éligible au remboursement inclut le montant de la carte cadeau, qui pourra être réutilisé selon les conditions d'annulation définies. En cas d'annulation pour une réservation payé par l'intermédiaire de bon(s) cadeau(x) ou de crédits voyage ainsi que d'argent, et lorsqu'un montant est éligible au remboursement, le remboursement sera effectué sous forme d'argent en priorité, dans la limite du total payé par ce biais, puis par crédits voyage pour le résidu.

13.7 Codes promotionnels : des codes promotionnels valables sur le Site peuvent être émis, à la discrétion de l'Editeur. Dans le cas où le Client est en possession d'un code promotionnel, le code doit être renseigné lors de la réservation sur le Site afin d'en bénéficier. Le montant du code promotionnel ainsi que ses conditions d'utilisation (durée de validité, nombre d'utilisation possibles, montant d'achat minimum, etc.) sont spécifiques à chaque code, à la discrétion de l'Editeur du Site.

13.8 Annulation pour une réservation avec code promotionnel : En cas d'annulation dans le délai d'annulation gratuite (voir article 12.1), le code promotionnel est considéré comme non utilisée pour cette réservation, et donc utilisable de nouveau le cas échéant, dans la limite des conditions du bons. En cas d'annulation une fois le délai d'annulation gratuite passé (voir article 12.1), le code est considéré comme utilisé 1 fois, pour cette réservation.

## **Article 14 – Utilisation des chèques-vacances**

14.1 L'Editeur offre la possibilité à l'Utilisateur de réserver son séjour partiellement ou intégralement à l'aide d'un ou plusieurs chèques-vacances.

14.2 Dans le cas où l'Utilisateur souhaite réserver son séjour partiellement ou intégralement avec un ou plusieurs chèques-vacances, l'Utilisateur doit effectuer une demande en envoyant un formulaire, à disposition sur le Site, et à destination de l'Editeur. L'utilisateur devra renseigner l'adresse e-mail du compte chèque-vacances en question et le montant souhaité. L'Editeur s'engage à traiter toute demande d'un Utilisateur sous 5 jours ouvrés. Chaque demande donne lieu à une conversion des chèques-vacances en crédits utilisables sur le Site.

14.3 La conversion de chèques-vacances en crédits est définitive. En envoyant une demande de conversion de chèques-vacances en crédits, l'Utilisateur renonce à tout droit de remboursement de ses chèques-vacances une fois convertis. Les crédits convertis seront utilisables uniquement sur le Site, avec les mêmes conditions d'utilisation stipulés à l'article 13.4.

## **Article 15- Responsabilité**

15.1 L'Éditeur n'est pas responsable des publications des Utilisateurs, de leur contenu ainsi que de leur véracité. L'Éditeur ne peut en aucun cas être tenu responsable de tout dommage susceptible d'intervenir sur le système informatique de l'Utilisateur et/ou de la perte de données résultant de l'utilisation du Site par l'Utilisateur.

15.2 L'Éditeur s'engage à constamment mettre à jour le contenu du Site et à fournir aux Utilisateurs des informations justes, claires, précises et réactualisées. Le Site est en principe accessible en permanence, sauf pendant les opérations techniques de maintenance du Site ou des serveurs sur lesquels il est hébergé, et de mise à jour du contenu. L'Éditeur ne saurait être tenu responsable de dommages résultant de l'indisponibilité du Site ou de parties de celui-ci. En cas d'impossibilité d'accès au Site, en raison de problèmes techniques ou de toutes natures, l'Utilisateur ne pourra se prévaloir d'un dommage et ne pourra prétendre à aucune indemnité.

15.3 La responsabilité de l'Éditeur du Site ne peut être engagée en raison d'une indisponibilité technique de la connexion, qu'elle soit due notamment à un cas de force majeure, à une maintenance, à une mise à jour, à une modification du Site, à une intervention de l'hébergeur informatique, à une grève interne ou externe, à une panne de réseau, ou encore à une coupure d'alimentation électrique.

15.4 GreenGo ne saurait être tenu pour responsable de l'inexécution du contrat conclu due à la survenance d'un événement de force majeure. Concernant les Prestations achetées, l'Éditeur n'encourra aucune responsabilité pour tous dommages indirects du fait des présentes, perte d'exploitation, perte de profit, dommages ou frais, qui pourraient survenir.

15.5 Le Client admet expressément utiliser le Site à ses propres risques et sous sa responsabilité exclusive. Le Site fournit au Client des informations à titre indicatif, avec de possibles imperfections, erreurs, omissions, inexactitudes et autres ambivalences susceptibles d'exister. En tout état de cause, GreenGo ne pourra en aucun cas être tenu responsable :

- de toute information inexacte ou incomplète, renseignées par l'Hébergeur et éventuellement consultées par le Voyageur en amont d'une réservation
- de tout dommage direct ou indirect, notamment en ce qui concerne les pertes de profits, le manque à gagner, les pertes de clientèle, de données pouvant entre autres résulter de l'utilisation du Site, ou au contraire de l'impossibilité de son utilisation ;
- de tout dommage résultant de l'utilisation du réseau Internet tel que perte de données, intrusion, virus, rupture du service, ou autres.
- d'un dysfonctionnement, d'une indisponibilité d'accès, d'une mauvaise utilisation, d'une mauvaise configuration de l'ordinateur du Client, ou encore de l'emploi d'un navigateur peu usité par le Client ;
- du contenu des publicités et autres liens ou sources externes accessibles par les Clients à partir du Site.

## **Article 16 – Responsabilité en cas de dommage physique de l'Hébergement**

16.1 Le Voyageur est seul responsable des dommages éventuels causés dans l'Hébergement, et s'engage à restituer l'Hébergement dans l'Etat où il se trouvait lors de son arrivée. En cas de dommages causés à l'Hébergement par le Voyageur Client, GreenGo ne saurait être tenu responsable de ces dommages.

16.2 En cas de dommages causés à l'Hébergement par le Voyageur, le Voyageur Client et l'Hébergeur Vendeur sont amenés à trouver un accord à l'amiable concernant la couverture des coûts éventuels engendrés. Les deux parties s'engagent à fournir tous les éléments factuels nécessaires à un accord et à faire œuvre de bonne foi. L'Éditeur peut être amené à intervenir en tant que médiateur afin de trouver un accord à l'amiable.

16.3 Par ailleurs, GreenGo se réserve la possibilité, mais non l'obligation, de souscrire une police d'assurance afin de couvrir certains coûts et dommages éventuels causés. Cela n'exonère en aucun cas le Voyageur de ses responsabilités en cas de dommage causés.

## **Article 17 – Cas de force majeure**

17.1 Tout cas de force majeure avéré exonérera GreenGo de sa responsabilité, un cas de force majeure s'entendant conformément à l'article 1218 du code civil, comme un événement échappant au contrôle du

débiteur, non prédictible lors de la conclusion du contrat et empêchant l'exécution de son obligation par le débiteur. La jurisprudence française fait foi concernant la reconnaissance ou non d'un cas de force majeure.

17.2 En cas de force majeure, GreenGo en informe le Voyageur et l'Hôte par tous les moyens et dans les meilleurs délais.

## **Article 18 - Service d'assistance du Site**

18.1 Le service d'assistance du Site est accessible par courrier électronique à l'adresse suivante : [bonjour@greengo.voyage](mailto:bonjour@greengo.voyage) ou par courrier postal à l'adresse indiquée dans les mentions légales.

18.2 GreenGo met aussi à disposition de ses utilisateurs une hotline, ou assistance téléphonique, pour répondre à leurs questions. L'assistance téléphonique peut être contactée par téléphone au 0643050668 (numéro non surtaxé). La hotline n'est disponible que dans la limite des heures d'ouverture communiquées sur le Site, ou à défaut, que du lundi au vendredi, de 9h à 19h, hors jours fériés.

## **Article 19 - Droits de propriété intellectuelle**

19.1 Tous les éléments du présent Site (graphiques, images, photographies, contenus) appartiennent à l'Éditeur ou à un tiers mandataire, ou sont utilisés par l'Éditeur sur le Site avec l'autorisation de leur propriétaire.

19.2 Toute représentation, reproduction ou adaptation des logos, contenus textuels, pictographiques ou vidéos, sans que cette énumération ne soit limitative, est rigoureusement interdite et s'apparente à de la contrefaçon.

19.3 Tout Utilisateur qui se rendrait coupable de contrefaçon serait susceptible de voir son accès au site supprimé sans préavis ni indemnité et sans que cette exclusion ne puisse lui être constitutive d'un dommage, sans réserve d'éventuelles poursuites judiciaires ultérieures à son encontre, à l'initiative de l'Éditeur du présent Site ou de son mandataire.

19.4 Les marques et logos contenus dans le Site sont susceptibles d'être déposés par GreenGo, ou éventuellement par un de ses partenaires. Toute personne procédant à leurs représentations, reproductions, imbrications, diffusions et rediffusions encourt les sanctions prévues aux articles L.713-2 et suivants du Code de la propriété intellectuelle.

## **Article 20 - Cookies**

20.1 Un « Cookie » peut permettre l'identification de l'Utilisateur du Site, la personnalisation de sa consultation du Site et l'accélération de l'affichage du Site grâce à l'enregistrement d'un fichier de données sur son ordinateur. Le Site est susceptible d'utiliser des « Cookies » principalement pour 1) obtenir des statistiques de navigation afin d'améliorer l'expérience de l'Utilisateur, et 2) permettre l'accès à un compte de membre et à du contenu qui n'est pas accessible sans connexion.

20.2 L'Utilisateur reconnaît être informé de cette pratique et autorise l'Éditeur du Site à y recourir. L'Éditeur s'engage à ne jamais communiquer le contenu de ces « Cookies » à des tierces personnes, sauf en cas de réquisition légale.

20.3 L'Utilisateur peut refuser l'enregistrement de « Cookies » ou configurer son navigateur pour être prévenu préalablement à l'acceptation des « Cookies ». Pour ce faire, l'Utilisateur procédera au paramétrage de son navigateur :

- Pour Internet Explorer : <http://windows.microsoft.com/fr-FR/windows-vista/Block-or-allow-cookies>
- Pour Safari : <https://support.apple.com/fr-fr/ht1677>
- Pour Google Chrome : <https://support.google.com/chrome/answer/95647?hl=fr&hlrm=en&safe=on>
- Pour Firefox : <https://support.mozilla.org/fr/kb/activer-desactiver-cookies>
- Pour Opera : <http://help.opera.com/Windows/10.20/fr/cookies.html>

## **Article 21 - Liens hypertextes**

21.1 Le Site peut inclure des liens hypertextes vers d'autres sites.

21.2 L'Utilisateur reconnaît par conséquent que l'Éditeur ne pourra être tenu responsable de tous dommages ou pertes avérés ou allégués, consécutifs à ou en relation avec l'utilisation ou avec le fait d'avoir pris connaissance des contenus, publicités, produits ou services disponibles sur ces sites ou sources externes. De même, la responsabilité de l'Éditeur du présent Site ne saurait être engagée si la visite, par l'Utilisateur, de l'un de ces sites, lui causait un préjudice.

21.3 Si, en dépit des efforts de l'Éditeur, un des liens hypertextes présents sur le Site pointait vers un site ou une source internet dont le contenu était ou paraissait non conforme aux exigences de la loi française à un Utilisateur, celui-ci s'engage à prendre immédiatement contact avec le directeur de la publication du Site, dont les coordonnées figurent dans les mentions légales du Site, afin de lui communiquer l'adresse des pages du site tiers en cause.

## **Article 22 - Notifications et réclamations**

22.1 Toute notification ou avis concernant les présentes CG, les mentions légales ou la charte de données personnelles doit être faite par écrit et envoyée par courrier recommandé ou certifié, ou par mail à l'adresse indiquée dans les mentions légales du Site, en précisant les coordonnées, nom et prénom du notifiant, ainsi que l'objet de l'avis.

22.2 Toute réclamation liée à l'utilisation du Site, des Services, des pages du Site sur des réseaux sociaux éventuels ou aux CG, aux mentions légales ou à la charte de données personnelles doit être déposée dans les 365 jours suivant le jour d'origine du problème source de réclamation, et ce indépendamment de toute loi ou règle de droit contraire. Dans le cas où une telle réclamation n'aurait pas été déposée dans les 365 jours suivants, une telle réclamation sera à jamais inapplicable en justice.

22.3 Il peut être possible que se trouvent, dans l'ensemble du Site internet et des Services proposés, et dans une mesure restreinte, des inexactitudes ou des erreurs, ou des informations qui soient en désaccord avec les CG, les mentions légales ou la charte de données personnelles. En outre, il est possible que des modifications non autorisées soient faites par des tiers sur le Site ou sur des Services annexes (réseaux sociaux...). Si une telle situation se produisait, l'Utilisateur a la possibilité de contacter l'Éditeur du Site par mail aux adresses indiquées dans les mentions légales du Site, avec si possible une description de l'erreur et l'emplacement (URL), ainsi que des informations suffisantes permettant de le contacter.

## **Article 23 - Indépendance des clauses**

23.1 Si une disposition des CG est jugée illégale, nulle ou pour toute autre raison inapplicable, alors cette disposition sera réputée divisible des CG et n'affectera pas la validité et l'applicabilité des dispositions restantes.

23.2 Les CG remplacent tous accords antérieurs ou contemporains écrits ou oraux. Elles ne sont pas cessibles, transférables ou sous-licenciables par l'Utilisateur lui-même.

23.3 Une version imprimée des CG et de tous les avis donnés sous forme électronique pourra être demandée dans des procédures judiciaires ou administratives en rapport avec les CG. Les parties conviennent que toute la correspondance relative à ces CG doit être rédigée dans la langue française.

## **Article 24 - Droit applicable et médiation**

24.1 Les présentes CG sont régies par et soumises au droit Français.

24.2 Sauf dispositions d'ordre public, tous litiges qui pourraient survenir dans le cadre de l'exécution des présentes CG pourront avant toute action judiciaire être soumis à l'appréciation de l'Éditeur du Site en vue d'un règlement amiable.

24.3 Il est expressément rappelé que les demandes de règlement amiable ne suspendent pas les délais ouverts pour intenter les actions judiciaires. Sauf disposition contraire, d'ordre public, toute action judiciaire relative à l'exécution des présentes CG devra être soumise à la compétence des juridictions du ressort du lieu du domicile du défendeur.

24.4 Selon l'article L.612-1 du Code de la consommation, il est rappelé que « *tout consommateur a le droit de recourir gratuitement à un médiateur de la consommation en vue de la résolution amiable du litige qui l'oppose à un professionnel. A cet effet, le professionnel garantit au consommateur le recours effectif à un dispositif de médiation de la consommation* ». A ce titre GreenGo propose à ses Clients Voyageurs, dans le cadre de litiges

qui n'auraient pas trouvé résolution de manière amiable, la médiation d'un médiateur de la consommation, dont les coordonnées sont les suivantes :

- MEDiateur DE LA CONSOMMATION AGREE - DEVIGNY MEDIATION
- [contact@devignymediation.fr](mailto:contact@devignymediation.fr)
- <https://www.devignymediation.fr/consommateurs.php>

Il est rappelé que la médiation n'est pas obligatoire mais uniquement proposée afin de résoudre les litiges en évitant un recours à la justice.