

upwzy

evy

# Conditions générales

Offre de service



## CONDITIONS GÉNÉRALES

### Entretien préventif et Bonification de reprise

---

Les présentes conditions générales de service (ci-après "Conditions générales") sont mises en œuvre par la société Vesta Service, SAS au capital de 1000,00 euros, inscrite au Registre du Commerce et des Sociétés de Paris sous le numéro SIREN 918 766 502 dont le siège social est situé 38 rue des Mathurins 75008 Paris ([support@evy.eu](mailto:support@evy.eu)), ci-après "Nous", au bénéfice des consommateurs éligibles aux présentes ayant acheté un Vélo auprès d'Upway, ci-après "Vous".

Les Conditions générales régissent les relations contractuelles entre Vous et Nous et sont applicables à toute prestation effectuée par Nous dans le cadre des services "Entretien Préventif" et "Bonification de reprise" (ci-après collectivement les "Services"). Elles n'ont pas vocation à s'appliquer pour les professionnels.

Il est précisé que les Services sont fournis de manière indissociable.

**Lorsque Vous souscrivez aux Services, Vous reconnaisez avoir bien pris connaissance des Conditions générales et les accepter sans réserve.**

Sachez qu'à tout moment Vous pouvez suivre l'état d'avancement des prestations sur votre Vélo dans votre espace client à l'adresse : <https://upway.customers.evy.eu>.

Une question ? Contactez-nous à [support@evy.eu](mailto:support@evy.eu)

### Article 1 - Objet des Conditions générales

Les Conditions générales définissent les conditions dans lesquelles Nous vous fournissons les Services comprenant :

- Un service d'entretien préventif de votre Vélo acheté en France Métropolitaine (Corse incluse) via Upway (ci-après le service "Entretien préventif") ;
- Un service de bonification de reprise de votre Vélo dans le cas où Vous souhaitez revendre votre Vélo à Upway (ci-après le service "Bonification de reprise").

Les deux services sont fournis de manière indissociable et dans les conditions définies à l'article 3.



Les Services "Entretien Préventif" et "Bonification de reprise" ne constituent pas une assurance et ne couvrent pas votre Vélo pour la panne, la casse ou le vol.

## Article 2 - Conditions d'éligibilité et durée des Services

**Qui peut souscrire aux Services ?** Vous êtes éligible aux Services si Vous êtes majeur (18 ans ou plus), que Vous résidez en France Métropolitaine (Corse incluse) et que Vous avez acheté un Vélo auprès de Upway via le site [www.upway.fr](http://www.upway.fr). La souscription aux Services se fait sur le site [www.upway.fr](http://www.upway.fr).

**Quelle est la durée des Services ?** Les Services débutent dès que Vous avez validé votre souscription et que Vous avez payé le prix des Services et durent :

- **Douze (12) mois** pour le service "Entretien préventif"
- **Trente-six (36) mois** pour le service "Bonification de reprise".

## Article 3 - Description des Services

### 3.1. Service Entretien préventif

**En quoi consiste ce service ?** Le service Entretien préventif inclut, dans la limite de **cent (100€) euros TTC**, une seule visite d'entretien préventif réalisée par un réparateur agréé par Nous et seulement **dans les douze (12) mois suivants la souscription aux Services**.

**Quelles sont les prestations incluses ?** Les prestations incluses dans le service "Entretien préventif" sont limitées aux prestations suivantes réalisées auprès d'un réparateur agréé par Nous :

Catégorie	Prestations incluses
Sécurité & contrôles généraux	Contrôle et réglage des organes de sécurité ; contrôle du cintre et de la potence ; contrôle des manivelles et pédales ; contrôle de l'usure des pneus ; test du vélo sur route.
Poste de pilotage & position	Contrôle/réglage de la selle et du tube de selle.
Roues & pneumatiques	Vérification/ajustement de la pression des pneus ; dévoilage des roues.
Freinage	Contrôle du système de freinage (état, fonctionnement) et réglages si nécessaire (notamment une purge hydraulique pour les systèmes de freinage à disques hydrauliques).

<b>Transmission (mécanique)</b>	Vérification de la patte de dérailleur ; réglages des dérailleurs ; dégraissage, nettoyage et lubrification de la chaîne et de la cassette.
<b>VAE</b>	Mise à jour du système (Bosch, Shimano, Yamaha et équivalents) ; contrôle moteur et batterie ; chargement de la batterie ; contrôle du petit électronique ; contrôle de l'écran (changement de pile le cas échéant, vérification des branchements au reste du système).



Seuls les consommables directement associés à ces prestations sont pris en charge (lubrifiants, graisse de montage, produits de nettoyage, liquide de frein, plaquettes/patins de frein, chaîne).

**Qu'est ce qui est exclu de ce service ?** Les éléments suivants sont exclus du service "Entretien préventif" :

- ☒ Les pièces détachées (pneus, freins, transmission, batterie, moteur, câbles de freins etc.)
- ☒ Les pannes mécaniques ou électriques nécessitant des réparations additionnelles par rapport aux prestations d'entretien définies dans le tableau à l'article 3.1
- ☒ Les casses, les accidents, les chocs, les oxydations, quelle que soit la cause et même si les dommages sont seulement esthétiques
- ☒ Le vol, le vandalisme et la perte
- ☒ Les consommables non-listés à l'article 3.1
- ☒ Tous les frais dépassant le plafond de cent (100€) euros TTC, au-delà de cette limite les frais sont à votre charge
- ☒ Toute intervention par un réparateur qui n'a pas été agréé par Nous
- ☒ Toute intervention sans notre validation préalable
- ☒ Toute prestation non listée à l'article 3.1
- ☒ Toute demande de prise en charge en l'absence d'une facture, ou avec une facture non suffisamment détaillée notamment concernant les prestations effectuées
- ☒ Toute demande de prise en charge effectuée après la période de validité du service

**Quel est le processus de prise en charge ?** Afin que Nous puissions traiter votre demande de prise en charge dans le cadre du service "Entretien préventif", Vous devez respecter les étapes suivantes :

- Vous devez ouvrir une demande de prise en charge auprès de Nous via le lien <https://upway.customers.evy.eu>
- Nous étudions puis validons votre demande de prise en charge
- Vous devez ensuite vous rendre auprès de réparateur agréé afin qu'il réalise la visite d'entretien
- Une fois l'entretien réalisé, Vous devez nous transmettre la facture détaillée (décrivant toutes les prestations effectuées) du réparateur agréé

- Nous procémons ensuite au remboursement de cette facture détaillée par virement bancaire et dans la limite de cent (100€) euros TTC

### 3.2. Service Bonification de reprise

**En quoi consiste ce service ?** Le service “Bonification de reprise” inclut une **majoration de dix (10%) pourcent** sur le prix de reprise TTC de votre Vélo (**hors accessoires**) par Upway dans le cas où votre Vélo est éligible au service de reprise Upway et que votre demande est acceptée par Upway.

**i** Il est précisé que votre Vélo doit être éligible aux conditions de reprise Upway pour bénéficier de ce service.

**Quelles sont les conditions pour bénéficier de ce service ?** **Seulement une demande de bonification de reprise est possible pour toute la durée de ce service.** La reprise du Vélo doit se faire auprès de Upway via la procédure officielle de reprise et seulement sur présentation du certificat de reprise.

**Qu'est ce qui est exclu de ce service ?** Les éléments suivants sont exclus du service “Bonification de reprise” :

- ✗ Tout accessoire du Vélo, acheté auprès d'Upway ou d'un tiers, la majoration se fait uniquement sur le prix TTC du vélo
- ✗ Toute demande de bonification lorsque votre demande de reprise n'est pas éligible au service de reprise Upway ou n'a pas été acceptée par Upway
- ✗ Toute revente du Vélo hors du processus officiel de reprise Upway
- ✗ Toute demande de prise en charge effectuée après la période de validité du service
- ✗ Toute demande de prise en charge non complétée par un certificat de reprise Upway

**Quel est le processus de prise en charge ?** Afin que Nous puissions traiter votre demande de prise en charge dans le cadre du service “Reprise bonifiée”, Vous devez respecter les étapes suivantes :

- Vous devez ouvrir une demande de prise en charge auprès de Nous via le lien <https://upway.customers.evy.eu>
- Vous devez nous fournir le certificat de reprise qui Vous a été communiquée par Upway
- Nous vérifions ensuite la validité de votre demande de prise en charge
- Si votre demande de prise en charge est validée, Nous vous versons via une carte-cadeau (valable 1 an à compter de son émission) à utiliser sur [www.upway.fr](http://www.upway.fr) une majoration de dix (10%) sur le montant TTC de la facture. Sur demande, cette majoration peut aussi Vous être versée par virement bancaire.

**Comment exercer mon droit de rétractation ?** Vous bénéficiez d'un délai de trente (30) jours calendaires à compter de la conclusion du contrat pour exercer votre droit de rétractation, sans avoir à motiver votre décision ni à supporter d'autres frais que ceux prévus par la loi. Vous pouvez demander la rétractation via le lien suivant <https://upway.customers.evy.eu>, et sauf dans le cas évoqué ci-dessous, Nous procéderons au remboursement total de votre abonnement.

Cependant, conformément à l'article L221-25 du Code de la consommation, les Services proposés peuvent faire l'objet d'une exécution anticipée, à votre demande expresse lors d'une demande de prise en charge, avant la fin du délai légal de rétractation.

Ainsi, en validant votre demande de prise en charge, Vous :

- demandez expressément que la prestation commence immédiatement ; et,
- reconnaisssez que vous perdez votre droit de rétractation une fois la prestation pleinement exécutée, c'est-à-dire à compter de la réalisation effective de la prestation.

En cas de rétractation avant la fin de l'exécution complète des prestations, Vous resterez tenu au paiement proportionnel du travail déjà effectué, conformément à l'article L221-25 du Code de la consommation. Aucune rétractation ne pourra être acceptée une fois la prestation réalisée.

**Dans quels cas les Services peuvent-ils être résiliés ?** Les Services sont souscrits pour une durée déterminée et ferme et ne peuvent donc pas être résiliés de manière anticipée sauf dans les cas suivants :

- Lorsque Vous avez utilisé la totalité des Services, c'est-à-dire une demande de prise en charge acceptée dans le cadre du service "Entretien préventif" et une demande de prise en charge acceptée dans le cadre du service "Bonification de reprise", dans ce cas, les Services sont automatiquement résiliés à la date de la réalisation des dernières prestations ;
- Lorsque Vous n'êtes plus en possession du Vélo, c'est-à-dire, que celui-ci a été volé, perdu, revendu à un tiers autre qu'Upway, ou donné.

## Article 5 - Responsabilité

Notre responsabilité se limite aux prestations définies au sein des Conditions générales et seulement pour les dommages directs. Il est rappelé que Nous ne sommes pas responsables des prestations effectuées par le réparateur agréé dans le cadre du service "Entretien préventif" et des prestations effectuées par Upway dans le cadre de la reprise de votre Vélo.

Dès lors, sans que cette liste soit limitative, Nous ne pourrons pas être tenus responsables en cas :

- de perte, vol, dommage lorsque le Vélo est sous la garde d'un réparateur agréé ;
- de force majeure ou du fait d'un tiers ;
- de préjudice dans le cadre de la facturation et de l'exécution des prestations d'entretien par le réparateur agréé ;
- de préjudice dans le cadre du processus de reprise Upway

## Article 6 - Réclamations et médiation

**6.1. Réclamation.** Si Vous souhaitez formuler une réclamation concernant l'exécution ou l'inexécution des présentes, la qualité d'un produit ou d'un service, ou toute autre difficulté, Vous pouvez adresser votre réclamation par e-mail à l'adresse [litiges@evy.eu](mailto:litiges@evy.eu).

Nous accusons réception de votre réclamation dans un délai de 10 jours ouvrés et Nous nous engageons à vous répondre de manière motivée dans un délai maximum de 2 mois à compter de sa réception.

**6.2. Médiation.** Conformément aux articles L. 612-1 et suivants du Code de la consommation, si Vous êtes un consommateur, Vous avez la possibilité de recourir gratuitement à un médiateur de la consommation pour rechercher une solution amiable à votre litige.

Le médiateur compétent est CNPM Médiation Consommation, Vous pouvez le saisir via les moyens suivants :

- En ligne : <https://www.cnpm-mediation-consommation.eu/>
- Par courrier: CNPM MEDIATION CONSOMMATION, Centre d'Affaires Stéphanois SAS, IMMEUBLE L'HORIZON – ESPLANADE DE FRANCE, 3, RUE J. CONSTANT MILLERET – 42000 SAINT-ÉTIENNE

À défaut de solution amiable par le biais de la médiation, le litige pourra être porté devant les juridictions compétentes conformément aux règles de droit commun.

## Article 7 - Traitement des données personnelles

Dans le cadre de la souscription et de l'exécution des Services, **Nous collectons et traitons vos données personnelles** principalement afin d'assurer **la fourniture, la gestion et le suivi des Services**, notamment la gestion de votre compte client, le traitement et le suivi de toute **demande de prise en charge**, la relation client, la gestion des paiements et remboursements, ainsi que la prévention de la fraude et la sécurité.

Ces traitements sont réalisés sur la base **de l'exécution du contrat** (fourniture et gestion des Services), **de nos obligations légales** le cas échéant, et/ou de notre **intérêt légitime** (sécurisation, amélioration des Services, lutte contre la fraude).

Vos données peuvent être communiquées, dans la limite du nécessaire, à nos **prestataires** (hébergement, support, paiement, outils de gestion), ainsi qu'aux **partenaires intervenant à l'exécution des Services** (par exemple réparateurs agréés ou Upway lorsque cela est requis), agissant en tant que destinataires ou sous-traitants selon les cas.

Nous conservons vos données **pendant la durée nécessaire** aux finalités poursuivies, puis les archivons ou supprimons conformément aux durées de conservation applicables (notamment légales et comptables).

**Prospection commerciale** : Nous nous réservons la possibilité de vous adresser des communications de **prospection commerciale** concernant des offres que nous proposons **similaires aux Services**. Vous pouvez **vous y opposer à tout moment** via le lien de désinscription présent dans nos emails ou en nous contactant.

Conformément à la réglementation applicable, vous disposez d'un **droit d'accès, de rectification, d'effacement, d'opposition, de limitation, de portabilité** et, le cas échéant, du droit de définir des **directives relatives au sort de vos données après votre décès**. Vous pouvez exercer ces droits en nous contactant. Vous disposez également du droit d'introduire une réclamation auprès de l'autorité de contrôle compétente (la **CNIL**).

Pour plus d'informations sur nos pratiques en matière de protection des données personnelles, consultez : <https://www.evy.eu/fr/privacy-policy>.

#### Article 8 - Modification des Conditions générales

Nous pouvons être amenés à modifier nos Conditions générales afin de nous adapter à l'évolution de notre activité, à des contraintes légales ou à l'amélioration de nos services.

Lorsque Nous modifions les Conditions générales :

- Nous publions la nouvelle version sur notre site internet avec la date de mise à jour,
- Nous vous informerons par email de toute modification avant son entrée en vigueur. Vous pouvez alors refuser les nouvelles Conditions générales.

#### Article 9 - Droit applicable - Langue applicable - Litige

Les présentes conditions générales sont soumises à la législation française. Les informations précontractuelles, contractuelles, notices, communications et les communications relatives au service client, sont fournies en français. Tout litige relatif aux présentes conditions générales

est de la seule compétence des tribunaux Français. Dans l'hypothèse où une ou plusieurs clauses des présentes Conditions Générales deviendraient nulles suite à un changement de législation ou par décision de justice, cela ne saurait en aucun cas affecter la validité des autres clauses, qui elles resteraient applicables.