

# FlySpa Sàrl

## CONDITIONS GENERALES D'UTILISATION (CGU)

En téléchargeant l'application Utilisateur FlySpa et en cochant la case « *accepter les Conditions Générales d'Utilisation* », l'Utilisateur reconnaît formellement avoir lu et compris le contenu et l'étendue des présentes conditions générales et déclare les accepter sans réserve. Celles-ci ont valeur contractuelle et obligent réciproquement l'Utilisateur et FlySpa.

### 1. Définitions

- 1.1. Le terme « *Application Utilisateur* » désigne l'application mobile FlySpa qui permet aux Utilisateurs d'accéder au Service FlySpa.
- 1.2. Le terme « *Données de FlySpa* » désigne toutes les données relatives à l'accès au Service FlySpa et à l'utilisation du Service FlySpa en vertu des présentes, y compris toutes les données relatives aux Utilisateurs (y compris les Informations de l'Utilisateur), toutes les données relatives à la fourniture des prestations de Massages par l'intermédiaire du Service FlySpa et de l'application masseur, ainsi que l'identifiant masseur.
- 1.3. Le terme « *Identifiant Utilisateur* » désigne l'identifiant et le mot de passe permettant à un Utilisateur d'accéder à, et utiliser, l'Application Utilisateur.
- 1.4. Le terme « *Informations de l'Utilisateur* » désigne les informations concernant un Utilisateur, mises à disposition d'un Masseur en lien avec la demande dudit Utilisateur à utiliser le Service FlySpa, qui peuvent comprendre le nom d'utilisateur, le lieu de prise en charge, les coordonnées, la photo, d'éventuelles prescriptions et recommandations médicales, fournies sur une base volontaire, sous sa propre responsabilité et à l'entière décharge de FlySpa, aux fins d'accéder et utiliser le Service FlySpa.
- 1.5. Le terme « *Massage* » désigne une prestation de massage de bien-être, de relaxation, sportif, classique, de drainage lymphatique, de réflexologie, énergisant, prénatal, thaï, deep tissue, shiatsu et/ou toute autre prestation analogue, à l'exclusion de toute autre forme à vocation thérapeutique ou médicale soumise à autorisation et à l'exclusion de toute prestation qui pourrait être contraire aux mœurs au sens de l'article 20 du code des obligations suisse (CO) et des articles relatifs à la prostitution et de l'exploitation de cette activité prévu par le code pénal suisse, pratiquée par un Masseur.
- 1.6. Le terme « *Masseur* » désigne un professionnel indépendant ou employé par un tiers employeur, éventuellement agréé RME ou ASCA, et ayant reçu une formation du 1<sup>er</sup> et 2<sup>ème</sup> cycle au minimum, spécialisé et certifié dans au moins une des techniques de Massage proposées par l'intermédiaire du Service FlySpa à ses Utilisateurs, et ayant souscrit un contrat de prestation de services avec FlySpa en tant qu'indépendant, ou en tant qu'employé d'une tierce personne morale ou physique ayant souscrit un partenariat avec FlySpa, et qui dispense une prestation de Massage : (a) qui satisfait aux conditions de FlySpa telles qu'alors en vigueur pour être qualifié de Masseur actif utilisant le Service FlySpa et (b) que FlySpa autorise à accéder au Service FlySpa afin de fournir des prestations de Massages pour le compte d'Utilisateurs.

Les Masseurs sont des indépendants, et ils ne sont ni des employés, ni des auxiliaires, ni des sous-traitants de FlySpa. FlySpa n'a aucun rapport hiérarchique, de contrôle, ni aucune obligation de s'assurer du respect des lois applicables, ce notamment en matière de droit du travail et des assurances sociales.

- 1.7. Les termes « *Service FlySpa* » ou « *Service* » désignent les services électroniques de FlySpa exécutés par l'intermédiaire d'une plateforme de technologie numérique intermédiaire sur demande, et les services associés qui permettent aux Utilisateurs de commander des prestations de Massage. Ce Service FlySpa inclut l'accès à l'Application Utilisateur et aux logiciels, sites Internet et services de paiement associés de FlySpa, et les systèmes de services de soutien associés, susceptibles d'être mis à jour ou modifiés par FlySpa à sa discrétion.
- 1.8. Le terme « *Utilisateur* » désigne un utilisateur final autorisé par FlySpa à utiliser l'application mobile FlySpa afin d'obtenir des prestations de Massage sur commande proposées et fournies par des Masseurs.

## **2. Acceptation des conditions générales d'utilisation**

- 2.1. Avant d'utiliser l'application mobile ou de visiter le site internet de FlySpa, l'Utilisateur confirme être une personne physique âgée de plus de 18 ans et qui a le plein exercice de ses droits civils (ne pas faire l'objet d'une mesure de tutelle ou similaire).
- 2.2. Les présentes conditions générales d'utilisation (« CGU ») ont pour objet de définir les modalités de mise à disposition des prestations de FlySpa.
- 2.3. Tout accès et/ou utilisation de l'application mobile FlySpa suppose l'acceptation et le respect de l'ensemble des CGU.
- 2.4. FlySpa pourra apporter des modifications aux conditions applicables au Service FlySpa. Les modifications prendront effet dès affichage par FlySpa des conditions mises à jour. En continuant à accéder aux Services ou à les utiliser après ledit affichage, l'Utilisateur ratifie de fait les conditions telles que modifiées et s'engage à les respecter.
- 2.5. Une fois son compte créé, l'Utilisateur accepte de souscrire à notre newsletter ou de s'en désabonner.

## **3. Rôle de FlySpa et limitation de la responsabilité.**

- 3.1. **FLYSPA EST UNIQUEMENT UN GENERATEUR DE SOLlicitATIONS COMMERCIALES SUR COMMANDE ET PRESTATAIRE DE SERVICES ASSOCIES.**
- 3.2. **L'UTILISATEUR EST CONSCIENT ET ACCEPTE QU'IL EST UNIQUEMENT MIS EN RELATION AVEC UN MASSEUR, QUI LUI OFFRE DE CONCLURE, ET CE PAR L'INTERMEDIAIRE DE FLYSPA.**
- 3.3. FlySpa est une plateforme agissant comme intermédiaire non financier, qui vise uniquement à permettre à des Masseurs et des Utilisateurs d'entrer en contact, de procéder à une sélection de services à fournir et recevoir, de réserver en ligne et à titre accessoire de recouvrir la créance liée à cette prestation au nom et pour le compte des Masseurs. L'activité de FlySpa pour le transfert d'argent est un recouvrement de créance au sens de la loi fédérale sur la lutte contre le blanchiment d'argent et de son ordonnance d'application.
- 3.4. FlySpa est donc uniquement un intermédiaire technique entre l'Utilisateur et le Masseur.

- 3.5. FlySpa ne prend pas part contractuellement à la fourniture des prestations à l'Utilisateur par le Masseur. Un tel contrat se forme directement entre le Masseur et l'Utilisateur.
- 3.6. En conséquence, **LA RESPONSABILITE DE FLYSPA POUR LE COMPORTEMENT DES MASSEURS NE PEUT EN AUCUN CAS ETRE ENGAGEE.**
- 3.7. FlySpa n'exerce pas de contrôle quant au contenu et à la qualité des prestations des Masseurs et n'assume aucune responsabilité notamment à propos :
- du contenu et de la qualité des prestations proposées par les masseurs ;
  - de la certification RME ou ASCA d'un masseur ;
  - de l'indisponibilité du Service pour tout motif.
- 3.8. **EN TOUTE CONNAISSANCE DE CAUSE, L'UTILISATEUR ACCEPTE QUE LES RISQUES DECOULANT DE L'UTILISATION DES SERVICES LUI APPARTIENNENT INTEGRALEMENT, DANS LA MESURE LA PLUS LARGE CONSENTIE PAR LA LOI APPLICABLE.**
- 3.9. L'utilisateur est tenu d'informer au préalable le Masseur, lorsqu'il passe sa commande sur la plateforme FlySpa ou verbalement, s'il a des allergies, est enceinte, a quelconques problèmes médicaux, a été opéré récemment ou suit un traitement qui pourrait avoir un impact sur le massage.
- 3.10. **LA RESPONSABILITE DE FLYSPA EST LIMITEE A LA FAUTE GRAVE OU INTENTIONNELLE, CONFORMEMENT A L'ARTICLE 100 AL 1 CO. FLYSPAN'EST PAS TENU D'OFFRIR SA PRESTATION, NE REpond PAS DU DOMMAGE ET EST LIBERE DE TOUTE RESPONSABILITE EN CAS DE FORCE MAJEURE AU SENS DU DROIT SUISSE ET DE SA JURISPRUDENCE.**

#### **4. Prestations de FlySpa**

- 4.1. Le Service FlySpa permet à un Utilisateur de chercher, planifier, organiser et recevoir des prestations de Massages effectuées par un Masseur. Cette activité correspond à une activité principale de FlySpa à laquelle l'activité accessoire de recouvrement de la créance due au Masseur est rattachée.
- 4.2. Les Services sont fournis selon disponibilité.
- 4.3. Ces prestations sont toutes d'ordre technique, de sorte qu'une accessibilité permanente ne peut en aucun cas être garantie. Par exemple, FlySpa ne saurait être responsable des coupures ou autres perturbations téléphoniques ou de connexion, du ressort des opérateurs téléphoniques ou des fournisseurs d'accès. Toute responsabilité de FlySpa est ainsi exclue à ces égards également.
- 4.4. FlySpa peut à tout moment modifier, suspendre, interrompre ou supprimer tout ou partie des prestations sus-décrites, à sa libre appréciation et sans avis préalable. L'Utilisateur reconnaît qu'il renonce à réclamer tout éventuel dommage lié à cette modification, suspension, interruption ou suppression.
- 4.5. FlySpa se réserve le droit d'appliquer des frais de rappel et/ou de traitement pour tout retard de paiement (bon cadeau, package, soin commandé...).

## 5. Commentaires/évaluations

- 5.1. FlySpa offre la possibilité aux Utilisateurs ayant utilisé le Service FlySpa de noter, évaluer et commenter les prestations fournies par les Masseurs. Chaque Utilisateur s'engage à noter et commenter les Masseurs de manière respectueuse, objective et conforme à la vérité. En particulier, les commentaires ou photos à caractère mensonger, diffamatoire, injurieux ou déplacés peuvent être retirés/non-publiés et leurs auteurs poursuivis/dénoncés, à la libre appréciation de FlySpa.
- 5.2. Un Utilisateur ne peut émettre qu'un seul avis par prestation de Massage.
- 5.3. FlySpa n'est en aucun cas responsable du contenu des commentaires et évaluations des Utilisateurs.
- 5.4. FlySpa est autorisé à reproduire un commentaire ou une évaluation à des fins publicitaires.

## 6. Prestations des Masseurs

- 6.1. Les prestations fournies par les Masseurs sont sous leur responsabilité personnelle et exclusive. FlySpa n'effectue aucun contrôle du respect des normes suisses par les Masseurs et n'a aucun rapport hiérarchique avec les Masseurs.
- 6.2. L'Utilisateur reconnaît et accepte que la fourniture des prestations de Massage du Masseur crée une relation légale et commerciale directe entre l'Utilisateur et le Masseur, à laquelle FlySpa n'est pas partie. **FLYSPA DECLINE TOUTE RESPONSABILITE POUR LES ACTIONS OU INACTIONS DE L'UTILISATEUR, RESPECTIVEMENT DU MASSEUR, EN LIEN AVEC LES ACTIVITES DU MASSEUR.**

## 7. Conditions d'annulation et engagements de l'Utilisateur

- 7.1. L'Utilisateur qui a commandé une prestation de Massage est tenu de s'acquitter du prix de la prestation. Quand l'Utilisateur réserve un massage par FlySpa, il réserve un créneau horaire d'un Masseur et ce créneau horaire est bloqué pour l'Utilisateur à moins que ce dernier veuille l'annuler. Dû à une demande importante, il est important pour FlySpa de satisfaire Utilisateurs, c'est pourquoi l'Utilisateur doit informer FlySpa de toute annulation dans les temps afin d'éviter d'être facturé le prix total du soin.
- 7.2. FlySpa applique une règle stricte d'annulation. Un massage peut être annulé au plus tard 24 heures avant la prestation. Pour ce faire, l'Utilisateur doit annuler la prestation de Massage 24 heures à l'avance en écrivant à : [info@flyspa.ch](mailto:info@flyspa.ch) ou alors par téléphone au [+41 \(0\)22 548 33 37](tel:+41225483337) en indiquant son nom et prénom puis la date et l'heure du rendez-vous. Le cas échéant, 4% du montant payé sera retenu par FlySpa pour frais administratifs. Au-delà de ce délais, 100% du montant sera facturé à l'Utilisateur.  
L'Utilisateur accepte que le même droit appartienne au Masseur. Cependant, si le Masseur annule avant 24 heures ou après, le client sera prévenu immédiatement et une solution alternative lui sera proposée. Si la solution ne lui convient pas, le montant intégral sera alors remboursé à l'Utilisateur.
- 7.3. Flyspa exige de ses clients qu'ils annulent leur réservation en cas de symptômes par respect pour les Masseurs et pour la protection de leur santé.
- 7.4. FlySpa exige de ses clients le respect de règles d'hygiène élémentaires avant un soin.

- 7.5. L'Utilisateur est responsable vis-à-vis de FlySpa de tout dommage qu'il lui causerait intentionnellement ou par négligence.
- 7.6. L'utilisateur s'engage à ne pas s'approprier ni à utiliser, à titre lucratif ou gratuit, pour son compte ou pour le compte d'un tiers, directement ou indirectement, les prestations fournies par FlySpa.
- 7.7. FlySpa ne tolère aucun comportement déplacé de la part de ses clients. L'Utilisateur s'engage à ne pas consommer d'alcool ou de drogue avant un massage et à ne pas faire de proposition ou attouchement déplacé, notamment d'ordre sexuel, à son Masseur, sous peine de poursuites judiciaires.
- 7.8. L'Utilisateur est conscient que FlySpa suit les déplacements des Masseurs utilisant le Service, par le biais d'un système de géolocalisation, d'un check-in et d'un check-out du Masseur avant et au terme de sa prestation. Si le Masseur ne fait pas le check-out à la fin d'une prestation, reste injoignable et/ou inlocalisable, FlySpa se réserve le droit d'en avertir la police.
- 7.9. L'Utilisateur s'engage à ne pas essayer de contourner l'utilisation de la plateforme, en demandant par exemple les coordonnées personnelles du Masseur dont il aura connu l'existence grâce à FlySpa et/ou en commandant directement une prestation de Massage audit Masseur, sans passer par FlySpa. A titre de peine conventionnelle, l'Utilisateur qui aura violé ces interdictions devra verser à FlySpa une indemnité de CHF 250.- par infraction constatée. FlySpa se réserve le droit de procéder à des contrôles inopinés, en usant de tous les moyens légaux qu'elle estimera utiles ou aptes à découvrir les infractions susvisées. FlySpa se réserve en outre le droit, à tout moment et à sa seule discrétion, de désactiver ou restreindre de toute autre façon l'accès à, ou l'utilisation par un Utilisateur, de l'Application Utilisateur et/ou du Service FlySpa en cas d'infraction au présent Contrat, de dénigrement de FlySpa ou d'un quelconque de ses Affiliés par l'Utilisateur, ou en cas d'action ou d'omission de l'Utilisateur qui causerait, ou serait propre à causer, un préjudice pour la marque, la réputation ou l'activité de FlySpa ou d'un de ses Affiliés, sur détermination de FlySpa et à son entière discrétion.

## **8. Identifiant Utilisateur**

- 8.1. Pour utiliser le Service FlySpa, l'Utilisateur doit s'enregistrer sur l'Application Utilisateur en ouvrant un compte utilisateur à son nom. Il devra alors fournir certaines informations, telles que : son nom, son adresse, son numéro de téléphone portable et son âge. Il devra également indiquer au moins une méthode de paiement valide.
- 8.2. L'Utilisateur ne peut posséder qu'un seul compte.
- 8.3. Une fois admis par FlySpa à utiliser son Service, l'utilisateur choisira un Identifiant Utilisateur, qui lui permettra d'accéder à, et d'utiliser, l'Application Utilisateur sur un équipement électronique (smartphone, tablette). L'Utilisateur s'engage à maintenir la confidentialité sur son Identifiant Utilisateur et à ne pas le partager avec un tiers. L'Utilisateur s'engage à signaler immédiatement par écrit à FlySpa toute atteinte avérée ou suspectée à la confidentialité, toute perte de maîtrise, divulgation ou utilisation inappropriée de son Identifiant Utilisateur ou de l'Application Utilisateur.
- 8.4. L'Utilisateur est responsable de toute l'activité qui se déroule sur son compte. Il préserve en tout temps la sécurité et le secret de son Identifiant Utilisateur.
- 8.5. L'Utilisateur veille à ce que les informations de son compte soient exactes, complètes et à jour.

- 8.6. En cas de suspicion d'une utilisation indue du compte Utilisateur, FlySpa se réserve le droit de suspendre ou de supprimer le compte de l'Utilisateur et de lui refuser immédiatement et pour le futur l'accès à tout ou partie des prestations. FlySpa exerce son droit à sa discrétion et n'a pas à indiquer ses motifs.

## **9. Equipements électroniques**

- 9.1. L'Utilisateur est responsable de l'acquisition, du coût et de la maintenance des équipements électroniques dont il a besoin pour utiliser le Service FlySpa ainsi que du forfait de données mobiles nécessaire.
- 9.2. L'Utilisateur accepte qu'on lui envoie des SMS et des courriers électroniques découlant de son utilisation du Service.
- 9.3. Il appartient à l'Utilisateur d'avoir accès au réseau de données servant à l'utilisation des Services et de s'équiper/mettre à jour son matériel pour les utiliser.
- 9.4. L'Utilisateur est conscient que les Services peuvent faire l'objet de dysfonctionnements et retards inhérents à l'utilisation d'internet et des communications électroniques.

## **10. Protection de la vie privée**

Sous réserve de la législation en vigueur, FlySpa peut fournir à un tiers des informations (y compris les données personnelles et toutes les Données de FlySpa) concernant les Utilisateurs, fournies en vertu des présentes : (a) en cas de réclamation, de litige ou de différend, y compris un accident, entre un Masseur et un Utilisateur ; (b) si cela est nécessaire pour faire exécuter les dispositions des CGU ; (c) si cela est requis, à l'entière appréciation de FlySpa ou d'un de ses affiliés, par la loi ou la réglementation en vigueur ; (d) si cela est nécessaire, à l'entière discrétion de FlySpa ou d'un quelconque de ses affiliés, pour (1) protéger la sécurité, les droits, les intérêts ou la propriété de FlySpa, le Service FlySpa ou d'un quelconque tiers, (2) détecter, prévenir ou traiter les fraudes, les problèmes techniques ou de sécurité, et/ou (3) prévenir ou empêcher les activités que FlySpa ou un de ses affiliés considèrent, à leur appréciation, comme potentiellement illégales, contraires à l'éthique ou susceptible de donner lieu à des poursuites en justice ; ou (e) si cela est requis ou nécessaire, à l'entière discrétion de FlySpa ou d'un quelconque de ses affiliés, pour l'assurance ou d'autres fins liées à la capacité du Masseur à se qualifier, ou à demeurer qualifié, pour utiliser le Service FlySpa. L'Utilisateur comprend que FlySpa peut conserver ses données personnelles pour des motifs juridiques, réglementaires ou de sécurité, et pour tout autre motif nécessaire.

## **11. Clause de divisibilité**

Si une quelconque des dispositions des CGU est jugée illégale, invalide ou inapplicable, en totalité ou en partie, cette disposition ou partie de disposition sera, dans cette mesure, réputée ne pas faire partie des CGU, mais la légalité, la validité et l'applicabilité du reste des CGU n'en seront pas affectées. Dans ce cas, les parties s'engagent à remplacer la disposition (ou partie de disposition) illégale, invalide ou inapplicable par une disposition (ou partie de disposition) légale, valide et applicable qui, dans la mesure maximale possible, déploiera un effet similaire à la disposition (ou partie de disposition) illégale, invalide ou inapplicable, étant donné le contenu et l'objet des CGU.

## **12. Propriété**

Le Service FlySpa, l'Application Utilisateur et les Données de FlySpa, y compris tous les droits de propriété intellectuelle qui y sont associés, sont et demeureront la propriété de

FlySpa, de ses affiliés ou de leurs concédants respectifs. Ni les CGU ni l'utilisation par l'Utilisateur du Service FlySpa, de l'Application Utilisateur ou des Données de FlySpa ne transmettent ni n'accordent de droits à l'Utilisateur : (a) sur, ou en lien avec, le Service FlySpa, l'Application Utilisateur ou les Données de FlySpa ou (b) pour utiliser ou faire référence de quelque manière que ce soit aux noms de société, logos, noms ou produits de service, marques de commerce, marques de service ou autres signes de propriété de FlySpa, de ses affiliés ou de leurs concédants respectifs. En outre, l'Utilisateur reconnaît les droits de FlySpa sur sa famille de noms et marques de commerce de FlySpa, seul et en combinaison avec d'autres lettres, éléments de ponctuation, mots, symboles et/ou dessins, le Logo FlySpa (les « *Noms et marques de FlySpa* »).

### **13. Cession**

L'Utilisateur n'est pas autorisé à céder ou transférer les CGU ou un quelconque de ses droits ou obligations en vertu des présentes, en totalité ou en partie, sans le consentement préalable écrit de FlySpa. FlySpa peut céder les CGU ou un quelconque de ses droits ou obligations en vertu des présentes, en totalité ou en partie, à sa discrétion.

### **14. Modification des conditions**

FlySpa se réserve le droit et l'Utilisateur accepte que FlySpa modifie en tout temps le contenu des présentes CGU. L'acceptation des nouvelles CGU sera effectuée par l'Utilisateur lors de sa prochaine connexion en ligne.

### **15. Durée**

Les présentes CGU entrent en vigueur dès que l'Utilisateur les a approuvées lors de sa connexion en ligne. Elles sont valables aussi longtemps que l'Utilisateur utilise les services de FlySpa. L'Utilisateur peut résilier les CGU en tout temps, mais il reste redevable des créances ou du dommage causé. FlySpa se réserve le droit de résilier un contrat avec un Utilisateur en cas d'abus des services fournis par FlySpa et/ou d'attitude inappropriée avec un Masseur ou à la libre discrétion de FlySpa sans avoir à fournir de justification pour cette résiliation ou refus d'offrir les prestations de FlySpa ou du Masseur.

### **16. Droit applicable; arbitrage**

Les présentes CGU sont exclusivement soumises au droit suisse, à l'exclusion de toute règle de droit international privé. Tout litige, conflit ou controverse, découlant de quelque manière que ce soit des CGU ou se rapportant aux CGU, y compris leur validité, leur interprétation ou leur application, sera exclusivement et définitivement tranché par voie d'arbitrage conformément au Règlement d'arbitrage de la Chambre de commerce internationale (le « *Règlement d'arbitrage de la CCI* »). Sont exclues les dispositions relatives à l'arbitrage d'urgence prévues par le Règlement d'arbitrage de la CCI. Le litige sera réglé par un arbitre qui sera nommé conformément au Règlement d'arbitrage de la CCI. Le lieu de l'arbitrage sera Genève, en Suisse. L'arbitrage se déroulera en français. L'existence et le contenu des procédures d'arbitrage, y compris les documents et dossiers remis par les parties, la correspondance avec la CCI et la correspondance, les ordonnances et décisions arbitrales rendues par l'unique arbitre, demeureront strictement confidentiels et ne seront pas divulgués à un tiers sans le consentement formel de l'autre partie par écrit, à moins que : (i) la divulgation à la tierce partie soit raisonnablement requise dans le contexte de la conduite de la procédure de médiation ou d'arbitrage; et (ii) que le tiers s'engage par écrit et de manière inconditionnelle à être lié par les obligations de confidentialité stipulées aux présentes.