

ADHÉSION À L'ABONNEMENT « WELLPASS » – CONDITIONS GÉNÉRALES

1. Les présentes conditions générales

1.1 Les présentes conditions générales régissent votre adhésion à l'abonnement Wellpass (l' « Abonnement Wellpass »)

1.2 Veuillez lire attentivement ces conditions générales. Celles-ci vous donnent des informations sur notre identité, les conditions applicables à votre Abonnement Wellpass, comment il est possible pour vous ou pour nous de modifier et de mettre un terme à l'Abonnement Wellpass, ce qu'il faut faire en cas de problème et d'autres informations importantes.

2. Informations sur Urban et comment nous contacter

2.1 Les conditions générales sont conclues avec Urban Massage France, société à responsabilité limitée enregistrée au registre du commerce et des sociétés de Paris sous le numéro 822 788 386 et dont le siège social est situé 4 rue de Marivaux, 75002 Paris. Le terme « nous », « nos », « notre » dans ces conditions générales fait référence à Urban Massage France SARL.

2.2 Vous pouvez nous contacter en nous écrivant à l'adresse info@urban.co ou en utilisant notre service de messagerie en ligne.

2.3 Si nous souhaitons vous contacter, nous le ferons par téléphone ou en vous écrivant à l'adresse électronique ou postale que vous avez fournie lors de votre demande de souscription à l'Abonnement Wellpass.

2.4 Lorsque nous faisons référence à l'écrit en utilisant des termes comme « écrire » ou « écrit », cela inclut les emails.

3. Notre contrat avec vous

3.1 Le contrat qui nous lie, à savoir les présentes conditions générales, se forme lors de votre premier paiement dans le cadre de l'Abonnement Wellpass. À compter de cette date, la souscription à l'Abonnement Wellpass est effective, le contrat entre en vigueur et la Période de Rétractation commence.

3.2 Nous nous réservons la possibilité de refuser toute demande de souscription à l'Abonnement Wellpass pour quelque raison que ce soit. En particulier, l'Abonnement Wellpass est réservé aux personnes physiques à l'exclusion de tout usage par des personnes morales ou sociétés (par exemple, un hôtel ou un service de conciergerie).

4. Abonnement Wellpass

4.1 La souscription à l'Abonnement Wellpass vous donne droit à des réductions sur les services et prestations proposées sur la plateforme numérique « Urban » et des avantages partenaires (selon l'offre choisie). Vous pouvez trouver tous les détails de l'Abonnement Wellpass à l'adresse suivante : membership.urban.co/paris

4.2 Votre Abonnement Wellpass demeurera actif tant que vous payez la cotisation mensuelle, dont vous avez librement choisie le montant lors de votre souscription à l'Abonnement Wellpass. Votre Abonnement Wellpass prendra fin conformément aux présentes conditions générales.

4.3 Nous attirons particulièrement votre attention sur ce paragraphe 4.3 puisqu'il concerne l'expiration des crédits de votre compte lié à votre Abonnement Wellpass (le « Compte »). Lorsque vous adhérez et que vous payez les cotisations mensuelles, vous commencez à cumuler du crédit sur votre Compte. Tout crédit non-utilisé au cours d'un mois est automatiquement reporté pour le mois suivant, à moins que ce crédit n'ait expiré. À cet égard, veuillez noter que tout crédit expire dans un délai de six (6) mois, à compter de la date à laquelle la cotisation mensuelle a été payée et créditée sur le Compte.

4.4 **Droit de rétractation.** Vous avez le droit de changer d'avis, sans aucun motif, dans un délai de quatorze (14) jours à compter de la souscription effective à l'Abonnement Wellpass (la « Période de Rétractation »). Pour exercer votre droit de rétractation, vous devez notifier à Urban Massage France SARL, 4 rue de Marivaux, 75002 Paris, info@urban.co votre décision de rétractation du présent contrat au moyen d'une déclaration dénuée d'ambiguïté (par exemple, lettre envoyée par la poste, télécopie ou courrier électronique). À cet égard, nous vous recommandons d'utiliser le modèle de formulaire de rétractation en annexe.

Effets de la rétractation. En cas de rétractation de votre part du présent contrat, nous vous rembourserons toutes les sommes versées au titre de l'Abonnement Wellpass, sans retard excessif et, en tout état de cause, dans un délai raisonnable à compter du jour où nous sommes informés de votre décision de rétractation du présent contrat. Nous procéderons au remboursement en utilisant le même moyen de paiement que celui que vous aurez utilisé pour la transaction initiale. En tout état de cause, ce remboursement n'occasionnera pas de frais pour vous.

Si vous avez commandé des services ou prestations pendant le délai de rétractation, le montant qui vous sera remboursé sera minoré du montant correspondant à ce que vous avez commandé jusqu'au moment où vous nous avez informé de votre rétractation du présent contrat, par rapport à l'ensemble des prestations prévues par le contrat.

4.5 Après la Période de Rétractation, vous pouvez résilier votre Abonnement Wellpass à tout moment et sans motif. Si vous résiliez votre Abonnement Wellpass dans ce cas là, les règles suivantes s'appliquent :

4.5.1 Vous ne pourrez pas obtenir le remboursement du solde créditeur de votre Compte, à moins que vous ne vous trouviez dans la situation visée par le paragraphe 4.5.3.

4.5.2 Vous pourrez utiliser, sous réserve de leur validité (à savoir six (6) mois à compter de la date de paiement de la cotisation), les sommes créditées sur votre Compte pour l'achat de soins ou de

tout autre prestation proposée par des prestataires indépendants sur la plateforme numérique « Urban ». Cependant, vous ne pourrez pas bénéficier des avantages de l'Abonnement Wellpass (par exemple, la réduction pour l'achat des soins et prestations proposés par des prestataires indépendants sur la plateforme numérique « Urban »).

4.5.3 Vous pouvez bénéficier d'un remboursement des sommes créditées sur votre Compte si vous n'avez pas pu utiliser ces sommes pour acheter des soins ou d'autres prestations proposées par des prestataires indépendants sur la plateforme numérique « Urban » en raison de notre incapacité à vous mettre en relation pour de tels services et uniquement dans l'un des cas suivants et sur présentation de documents justificatifs : (a) perte d'emploi, (b) décès, (c) hospitalisation de longue durée et (d) incarcération de longue durée, (e) en cas de déménagement hors de la zone desservie. En cas de force majeure, de circonstances hors de notre contrôle direct ou de fait imprévisible d'un tiers, cette exception ne s'appliquera pas et vous ne pourrez bénéficier d'aucun remboursement conformément à l'article 4.5.1.

4.6 Vous avez le droit d'utiliser votre Abonnement Wellpass afin de réserver des prestations pour des proches ou des amis, tant que les réservations sont effectuées depuis votre Compte. Tout tiers qui bénéficie des prestations sera lié et soumis aux conditions générales d'utilisation de la plateforme numérique « Urban », auxquelles il est fait référence à l'article 10 des présentes conditions générales.

5. Suspension des cotisations mensuelles

5.1 Vous pouvez suspendre jusqu'à trois (3) cotisations mensuelles dans le cadre de votre Abonnement Wellpass. Afin de suspendre un paiement, nous vous remercions de contacter notre service client sur notre messagerie accessible sur notre site internet (accessible à l'adresse suivante : <https://urban.co/fr-fr/>) ou en nous écrivant à l'adresse info@urban.co avant que la prochaine cotisation mensuelle n'arrive à échéance (à défaut, la cotisation mensuelle sera payée conformément à notre contrat). Une fois votre demande étudiée, Urban vous confirmera la suspension de vos paiements.

5.2 Nous nous réservons le droit de refuser la suspension des paiements des cotisations mensuelles pour quelque raison que ce soit (notamment en cas d'utilisation abusive de la faculté de suspension prévue à l'article 5.1). Dans une telle situation, nous nous réservons le droit de résilier votre Abonnement Wellpass.

5.3 Au cours des mois où les paiements sont suspendus, vous pouvez continuer d'utiliser le crédit porté à votre Compte jusqu'à son expiration, conformément aux règles figurant dans les présentes conditions générales. Vous ne pourrez cependant pas bénéficier des avantages de l'Abonnement Wellpass (par exemple, la réduction pour l'achat des soins et prestations proposés par des prestataires indépendants sur la plateforme numérique « Urban »).

5.4 Après la dernière occurrence où le paiement d'une cotisation mensuelle a été suspendu, les paiements de votre Abonnement Wellpass reprendront automatiquement, sur la base du montant mensuel que vous avez fixé lors de votre souscription à l'Abonnement Wellpass.

5.5 Il est impossible de suspendre les paiements pour plus de trois (3) mois et vous acceptez que, si vous formulez une telle demande, votre contrat soit résilié.

6. Comment résilier votre contrat avec nous

6.1 Afin de mettre un terme à votre Abonnement Wellpass, nous vous remercions de nous en informer en contactant notre service client sur notre messagerie en ligne accessible sur notre site internet (accessible à l'adresse suivante : <https://urban.co/fr-fr/>) ou en nous écrivant à l'adresse info@urban.co avant que la prochaine cotisation mensuelle n'arrive à échéance (à défaut, la cotisation mensuelle sera payée conformément à notre contrat).

6.2 Si vous avez droit à un remboursement conformément aux modalités indiquées au paragraphe 4.5, nous vous rembourserons le solde du crédit n'ayant pas été utilisé.

6.3 Nous effectuerons tout remboursement qui vous est dû dans les meilleurs délais. Votre remboursement sera effectué exclusivement sur la carte de débit ou de crédit que vous avez utilisée pour l'achat des prestations.

7. Nos droits de mettre fin au contrat

7.1 Nous pouvons mettre fin à votre Abonnement Wellpass, à tout moment, en cas de violation des conditions générales d'utilisation de la plateforme numérique « Urban » mentionnées au paragraphe 10 ci-après. La résiliation des conditions générales d'utilisation de la plateforme numérique « Urban » emporte la résiliation, automatique et immédiate, de l'Abonnement Wellpass. Si nous résilions votre Abonnement Wellpass dans ces circonstances, vous ne serez pas en mesure d'utiliser le crédit restant sur votre Compte, vous ne bénéficierez plus des avantages de l'Abonnement Wellpass (par exemple, la réduction pour l'achat des soins et prestations proposés par des prestataires indépendants sur la plateforme numérique « Urban ») et aucun remboursement ne sera effectué..

7.2 Nous pouvons mettre fin à votre Abonnement Wellpass, à tout moment et sans motif, en vous écrivant. Si nous décidons de résilier votre Abonnement Wellpass, et à l'exclusion du cas évoqué au paragraphe 7.1, vous pouvez continuer d'utiliser le crédit restant dans votre Compte jusqu'à son expiration, conformément aux présentes conditions générales. Cependant, aucun remboursement ne sera effectué et vous ne bénéficierez pas des avantages de l'Abonnement Wellpass (par exemple, la réduction pour l'achat des soins et prestations proposés par des prestataires indépendants sur la plateforme numérique « Urban »).

8. En cas de problème avec les prestations

Si vous avez des questions ou réclamations relatives aux prestations, merci de nous contacter. Vous pouvez contacter par téléphone notre service client grâce à notre messagerie en ligne accessible sur notre site internet (accessible à l'adresse suivante : <https://urban.co/fr-fr/>) ou nous écrire à l'adresse info@urban.co.

9. Comment nous utilisons vos informations personnelles

Nous utilisons vos informations personnelles conformément à notre politique de confidentialité, que vous pouvez trouver ici : <https://urban.co/fr-fr/privacy-policy>.

10. Les conditions générales d'utilisation de la plateforme numérique « Urban »

L'utilisation des crédits de votre Abonnement Wellpass pour l'achat de soins ou de prestations proposés par des prestataires indépendants est soumise aux conditions générales d'utilisation de la plateforme numérique « Urban », que vous trouverez ici : <https://urban.co/fr-fr/legal>.

Tout tiers qui bénéficiera de prestations sur la plateforme numérique « Urban » par l'intermédiaire de votre Compte (par exemple, si vous faites une réservation pour son compte) sera aussi soumis aux conditions générales d'utilisation de la plateforme numérique « Urban » et toute violation de celles-ci vous sera imputée. En tant que titulaire du Compte, vous êtes responsable de toute utilisation qui pourrait être faite de votre Compte, sauf défaillance technique imputable à Urban.

11. Modification du contrat

Nous pouvons modifier les stipulations relatives à l'Abonnement Wellpass, à tout moment et sans motif, sous réserve du respect d'un délai de préavis. Nous vous informerons dans un délai raisonnable de toute modification. Si vous ne consentez pas aux nouvelles stipulations des conditions générales, vous devez arrêter d'utiliser votre Abonnement Wellpass et résilier le présent contrat conformément aux modalités précisées au paragraphe 6. Nous pouvons également modifier, suspendre, résilier ou interrompre certains éléments de votre Abonnement Wellpass comme par exemple : le montant minimum de votre abonnement mensuel, le montant des réductions, les modalités d'expiration des crédits, les modalités de report des crédits, les conditions d'annulation, les avantages de partenaires tiers, etc.

12. Autres stipulations importantes

12.1 Nous pouvons transférer nos droits et obligations relevant de ces conditions générales à une autre société ou entité. Nous vous contacterons afin de vous en informer si tel est le cas.

12.2 Vous ne pouvez transférer que les droits et obligations de ce contrat à une autre personne qu'après accord écrit de notre part.

12.3 Chaque paragraphe de ces conditions générales opère séparément. Si un tribunal ou une autorité compétente considère qu'un paragraphe des conditions générales est illicite, les paragraphes restants demeureront en vigueur, à moins que la clause ou le paragraphe déclaré nul ou non avenue n'ait un caractère essentiel, modifie l'interdépendance de certaines stipulations ou modifie l'économie générale des conditions générales.

12.4 Le fait pour vous ou pour nous de ne pas exiger l'application d'un article des conditions générales, que ce soit de façon permanente ou temporaire, n'est pas considéré comme une renonciation aux droits découlant de cette stipulation.

En cas de litige relatif à ces conditions générales, vous vous engagez et nous nous engageons à

rechercher un mode de résolution amiable. Ainsi, vous pouvez contacter le service client d'Urban par courrier électronique à l'adresse suivante : info@urban.co. Si vous ne parvenez pas à résoudre votre litige avec Urban, nous vous invitons à consulter le service de médiation de la Commission européenne accessible à l'adresse suivante : <https://webgate.ec.europa.eu/odr/>.

12.5 Ces conditions générales sont régies et interprétées conformément au droit français. En application de l'article R. 631-3 du Code de la consommation, vous pouvez saisir à votre choix, outre l'une des juridictions territorialement compétentes en vertu du Code de procédure civile, la juridiction du lieu où vous demeuriez au moment de la conclusion du contrat ou de la survenance du fait dommageable.

FORMULAIRE DE RÉTRACTATION

Modèle de formulaire de rétractation, à adresser le cas échéant à Urban Massage France SARL par courrier ou par email en utilisant les coordonnées fournies dans le contrat.

(Veuillez compléter et renvoyer le présent formulaire uniquement si vous souhaitez vous rétracter du présent contrat.)

À l'attention de Urban Massage France SARL, 4 rue de Marivaux, 75002 Paris, info@urban.co

Je vous notifie par la présente ma rétractation du Contrat pour la prestation de service ci-dessous :

Souscription d'un abonnement (l' « Abonnement Wellpass ») pour la réalisation de prestations dans le domaine du bien-être.

Signé le [date de conclusion du contrat]

Nom :

Adresse :

Signature (uniquement en cas de notification du présent formulaire sur papier) :

Date :

