

CARLO APP
CONDITIONS GÉNÉRALES D'UTILISATION

TABLE DES MATIÈRES

- 1. Les présentes conditions générales d'utilisation ("CGU")**
 - 1.1 Qu'est-ce que ces CGU ?
 - 1.2 Qui est concerné par ces CGU ?
 - 1.3 Quelle est la durée de ces CGU ?
 - 1.4 Comment ces CGU peuvent-elles être modifiées ?
- 2. Carlo App**
 - 2.1 Qu'est-ce que Carlo App ?
 - 2.2 Qui peut utiliser Carlo App ?
 - 2.3 Quels sont les conditions pour utiliser Carlo App ?
 - 2.4. Comment utiliser l'application Carlo App ?
 - 2.5. Dans quels Établissements pouvez-Vous utiliser Carlo App ?
 - 2.6. Combien Vous coûte Carlo App ?
- 3. Remises et Récompenses de Parrainage**
 - 3.1 Quelles sont les Remises et Récompenses de Parrainage dont Vous bénéficiez en utilisant la Carlo App ?
 - 3.2. Pendant combien de temps pouvez-Vous utiliser ou échanger les Remises et Récompenses de Parrainage ?
 - 3.3 Quelle est la valeur monétaire des Remises et Récompenses de Parrainage obtenues, et pouvez-Vous les réclamer ou les encaisser ?
 - 3.4 Services supplémentaires : l'achat de Soldes de Remises, l'émission de Codes Échangeables et l'envoi de soldes à d'autres utilisateurs
- 4. Autres obligations que Vous assumez**
- 5. Si Vous rencontrez un problème**
 - 5.1. Retours, échanges et remboursements de produits ou services achetés par l'intermédiaire de Carlo App
 - 5.2 Que se passe-t-il si vos mots de passe Carlo App sont perdus ou volés ?
 - 5.3 Que se passe-t-il si votre carte bancaire enregistrée auprès de Carlo App est utilisée frauduleusement ou de manière non autorisée ?
 - 5.4. Peut-il y avoir une interruption ou une défaillance dans l'utilisation de Carlo App ?
 - 5.5. Quelle responsabilité avons-Nous pour l'utilisation de Carlo App ?
 - 5.6. Pouvons-Nous suspendre ou limiter votre accès à Carlo App ?
 - 5.7. Pouvez-Vous mettre fin à votre utilisation de Carlo App ?
 - 5.8. Quel est le droit applicable et que se passe-t-il en cas de nullité d'une clause de ces CGU ?
 - 5.9. Comment pouvez-Vous Nous contacter ?
- 6. Autres aspects importants de l'utilisation de Carlo App**
 - 6.1. Propriété intellectuelle et industrielle
 - 6.2 Politique de Confidentialité et politique en matière de cookies

Annexe : Exemple de fonctionnement de Carlo App

1. Les présentes conditions générales d'utilisation ("CGU")

1.1 Qu'est-ce que ces CGU ?

Ce document constitue les conditions générales d'utilisation de Carlo App et, à ce titre, régit les droits et obligations que Nous et Vous aurons en relation avec Carlo App. Ces termes et conditions sont le seul document valable à cet effet et, par conséquent, ils prévaudront sur tout autre document, transaction ou offre (les "**CGU**").

Ces CGU, une fois que Vous les aurez acceptées, seront disponible dans la rubrique « Informations et contact » de l'application Carlo App et Vous seront, dans le futur, envoyées à l'adresse électronique que Vous Nous aurez fournie. Ainsi, Vous serez en mesure de consulter les CGU à tout moment.

1.2 Qui est concerné par ces CGU ?

Les parties liées aux CGU sont :

- (i) nous, CARLO TECHNOLOGIES, une société à responsabilité limitée enregistrée au Répertoire du Commerce et de l'Industrie de Monaco sous le numéro 21S08828 et dont le siège social est situé 17 avenue Albert II (The Office – 8^{ème} étage) à Monaco (98000) ("**Nous**" ou "**Carlo**") ; et
- (ii) vous, l'utilisateur de Carlo App, (i) une personne physique légalement habilitée à contracter, selon son lieu de résidence, en droit français ou en droit monégasque, et agissant pour des besoins non professionnels (les mineurs ne peuvent être des utilisateurs de Carlo App, hormis ceux âgés de 14 ans et plus agissant sous l'autorité et la surveillance expresse de leurs parents ou de leur tuteur légal et avec leur accord) et (ii) toute personne physique ou morale agissant pour des besoins professionnels ("**Vous**") (ensemble avec Nous, les "**Parties**").

Vous ne pouvez pas céder votre qualité au titre des présentes CGU à toute autre personne.

Nous pouvons céder notre qualité au titre des présentes CGU à toute personne, sous réserve de vous informer dans un délai raisonnable.

1.3 Quelle est la durée de ces CGU ?

Les CGU sont valables pour une durée indéterminée mais peuvent être résiliées si Vous n'effectuez aucune transaction par l'intermédiaire de Carlo App pendant une période de douze (12) mois.

Vous disposez d'un droit de rétractation que Vous pouvez exercer dans un délai de quatorze (14) jours qui court à compter de la conclusion des présentes CGU. Vous n'avez pas besoin d'en justifier la raison et vous ne supporterez pas de pénalités. Pour exercer ce droit, vous devez nous l'indiquer en envoyant un courrier électronique à l'adresse suivante : hello@carloapp.com. Vous pouvez notamment le faire depuis l'application Carlo App. Cette demande de rétractation vaut résiliation des présentes CGU et clôture de votre compte Carlo App.

En outre, Vous pouvez résilier les présentes CGU à tout moment avec effet immédiat en envoyant un courrier électronique à l'adresse suivante : hello@carloapp.com ou au moyen d'une fonctionnalité offerte sur votre application Carlo App.

Nous pouvons résilier les présentes CGU à tout moment, sous réserve de respecter un délai de préavis d'un (1) mois. Le préavis vous sera communiqué au moyen d'un courrier électronique envoyé à l'adresse que Vous aurez renseignée dans Carlo App.

Veuillez noter que la simple désinstallation de Carlo App de votre appareil ne met pas fin aux présentes CGU et ne met pas fin à notre relation contractuelle.

Cependant, si Vous adoptez un comportement gravement répressible (tel que la création de comptes multiples pour bénéficier indûment des services Carlo App ou, plus largement, tout comportement relevant d'un fonctionnement anormal de Carlo App) ou enfreignez les dispositions des présentes CGU, Nous ne serons tenus de respecter aucun délai de préavis et la résiliation des CGU sera alors immédiate. Comme stipulé à la clause 3.3 des CGU, les Remises et Récompenses de Parrainage que Vous recevez par le biais de Carlo App n'ont aucune valeur monétaire et ne peuvent être réclamées ou retirées en espèces. Ainsi, la résiliation des CGU ou l'usage de votre droit de rétractation emportent la clôture de votre compte Carlo App et le Solde de Remises n'ayant pas de valeur monétaire ne pourra être réclamé ou retiré en espèces (sous réserve de ce qui est stipulé au paragraphe 2 de la clause 3.4.1 des CGU). En tout état de cause, aucune résiliation ne donne droit à une quelconque indemnité ou compensation.

1.4 Comment ces CGU peuvent-elles être modifiées ?

Nous Vous informerons personnellement de toute modification substantielle des CGU, et Vous exposerons les détails sur la date d'entrée en vigueur du changement. Vous aurez alors un délai de préavis raisonnable d'un (1) mois avant la date d'entrée en vigueur des modifications pour décider de résilier ou non les CGU. Si Vous n'acceptez pas une quelconque modification des CGU, Vous pouvez y mettre fin en résiliant sans frais les CGU. Si Vous ne le faites pas, Nous considérerons que Vous acceptez tacitement les modifications.

Pour résilier les présentes CGU, Vous devrez envoyer un courrier électronique à l'adresse suivante : hello@carloapp.com.

Toutefois, si des changements non substantiels résultent de modifications législatives, réglementaires ou administratives, lesdits changements ne Vous seront pas notifiés et les changements seront immédiatement applicables.

En outre, Nous pouvons ajouter de nouveaux services ou fonctionnalités à Carlo App qui sont de fait soumis aux CGU. Si ces fonctionnalités ou services sont assortis de conditions spécifiques, Nous Vous en informerons. Si Vous utilisez les nouvelles fonctionnalités ou les nouveaux services, Nous considérerons que Vous avez tacitement accepté leurs conditions d'utilisation qui seront intégrées aux CGU.

2. Carlo App

2.1 Qu'est-ce que Carlo App ?

Carlo App est une application qui Vous permet d'obtenir et d'appliquer des Remises et des Récompenses de Parrainage sur les achats effectués chez les Établissements de votre ville qui sont membres du réseau Carlo (hors le cas du Paiement Sans Cashback) ("**Carlo App**").

Les paiements dérivés de ces achats seront effectués avec la carte bancaire que Vous avez liée à Carlo App ou tout autre instrument de paiement équivalent accepté par Carlo App.

En outre, Vous pourrez obtenir des informations sur les achats effectués et les Remises et Récompenses de Parrainages obtenues. Veuillez noter que Carlo App n'est pas un dépôt de documents et que, par conséquent, toute information mise à votre disposition peut être supprimée ou modifiée sans préavis. Le stockage et la garde de ces informations en dehors de l'application est à votre charge. En aucun cas, les informations mises à votre disposition dans Carlo App remplacent les informations que votre établissement de paiement doit Vous

fournir en relation avec les paiements effectuées ou que les Établissements doivent Vous donner en tant que justificatif d'achat, et n'ont aucune prévalence sur celles-ci.

Veillez consulter l'annexe aux présentes conditions générales, pour visualiser un exemple d'utilisation de Carlo App.

2.2 Qui peut utiliser Carlo App ?

Uniquement Vous avez le pouvoir d'utiliser Carlo App. Vous ne pouvez pas céder, vendre, donner, apporter en garantie, transférer ou sauvegarder de toute autre manière votre accès à Carlo App ou tous Soldes de Remises, Codes Échangeables, Remises et Récompenses de Parrainages accumulées sur votre Carlo App.

Ainsi, en téléchargeant et en utilisant la Carlo App conformément aux CGU, Nous Vous accordons une licence de logiciel gratuite, personnelle, non transférable, limitée, et non exclusive pour utiliser Carlo App. Cette licence comprend uniquement votre droit de reproduire Carlo App en tout ou en partie en l'utilisant, le téléchargeant, l'exécutant et l'affichant sur un ou plusieurs appareils.

2.3 Quels sont les conditions pour utiliser Carlo App ?

Pour pouvoir utiliser Carlo App, Vous devez disposer d'un appareil compatible. Vous devez accepter les présentes CGU ainsi que la politique de confidentialité qui vous est remise concomitamment aux présentes CGU (la "**Politique de Confidentialité**"). En outre, Vous devez compléter votre processus d'enregistrement en Vous identifiant et en choisissant votre mot de passe. Veuillez noter que votre mot de passe est unique, personnel et non transférable, et que sa conservation est de votre responsabilité. Par conséquent, Vous devez Vous assurer que Vous êtes le seul à connaître votre mot de passe et que Vous êtes le seul à avoir accès à votre compte Carlo App. Nous recommandons donc que le mot de passe que Vous choisirez ne soit pas basé sur des informations qui peuvent être facilement associées à Vous, ou des combinaisons de celles-ci, et que Vous ne l'écriviez pas ou ne le stockiez nulle part. Si Vous soupçonnez qu'une autre personne connaît ou a accès à votre mot de passe, Vous devez Nous en informer immédiatement et procéder à sa modification via votre compte Carlo App.

Afin de sécuriser les transactions faites au travers de Carlo App, Nous Vous demandons également, lors de chaque achat, (i) d'entrer un code PIN ou (ii) de choisir la vérification biométrique disponible sur votre appareil.

En outre, pour pouvoir utiliser Carlo App, Vous devez :

- (i) disposer d'une carte bancaire valide et acceptée par Carlo App ou de tout autre instrument de paiement équivalent accepté par Carlo App ; ou
- (ii) opter pour la méthode de paiement par mandat de prélèvement bancaire direct avec Score & Secure Payment, un établissement de paiement agréée par l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution ("**ACPR**") sous le numéro 17238 ("**SSP**"), dont Vous pouvez trouver les conditions générales d'utilisations suivant ce lien.

Cette alternative simplifie les transactions en débitant directement le montant de vos achats sur votre compte bancaire, sans passer par une carte bancaire. SSP se charge de l'autorisation et de l'exécution du prélèvement, puis transfère les fonds à notre partenaire Lemonway, un établissement de paiement agréé par l'ACPR sous le

numéro 16568, dont les conditions générales d'utilisations sont accessibles suivant ce lien, qui effectue le règlement aux Établissements selon le même processus sécurisé que pour les paiements par carte bancaire. Nous sommes enregistrés en tant qu'agent prestataire de paiement de Lemonway auprès de l'ACPR sous le numéro 95922 pour Monaco et 741140 pour la France.

En outre, Vous déclarez expressément qu'en acceptant les CGU, Vous reconnaissez et acceptez que lorsque Vous souscrivez au prélèvement comme moyen de paiement, la créance détenue par l'Établissement à votre endroit Nous est cédée à Carlo et, en cas d'inexécution du prélèvement à raison d'une insuffisance de fonds sur votre compte, cette créance est susceptible d'être cédée par Nous à SSP.

Le paragraphe précédent emporte comme conséquence de Vous rendre irrecevable à opposer, aux fins de faire obstacle à toute démarche de recouvrement de créance amiable ou judiciaire initiée par SSP, l'absence de notification du débiteur par le créancier de la cession de créance intervenue. Finalement, veuillez noter que si Vous êtes mineur, certaines fonctionnalités peuvent être désactivées ou restreintes, limitées ou supprimées si vos parents ou le titulaire de votre autorité parentale Nous en font la demande.

2.4 Comment utiliser l'application Carlo App ?

Pour effectuer un achat avec Carlo App, il Vous suffit d'ouvrir l'application, de Vous identifier à travers votre adresse électronique et votre mot de passe, de scanner le QR code de l'Établissement et de saisir le montant total de l'achat que Vous souhaitez effectuer. Si Vous souhaitez appliquer une Remise, Récompense de Parrainage, Solde de Remises ou Code Échangeable, Vous pouvez le faire à ce moment-là. Ensuite, Vous verrez un montant à payer qui, si Vous l'acceptez, sera payé par la carte de crédit que Vous avez enregistrée dans Carlo App ou par prélèvement tel que décrit à la clause 2.3 des CGU. Dans le cas où il n'y a pas de montant à payer parce que la somme des Remises, Récompenses de Parrainage, Soldes de Remises et Codes Échangeables est égale au prix total de l'achat, il suffit d'accepter l'opération pour que l'achat soit effectué. De plus, Carlo App intègre une fonctionnalité par laquelle le paiement peut être demandé par l'Établissement, dans ce cas, Vous pouvez accepter la demande de paiement directement au sein de Carlo App.

Enfin, Vous pouvez partager le montant d'un achat entre plusieurs utilisateurs de Carlo App que Vous avez ajoutés comme contacts dans votre application Carlo App. Dans ce cas, le montant résultant pour chacun des utilisateurs sera le montant total de l'achat réparti entre l'ensemble des utilisateurs concernés.

Pour chaque achat effectué avec Carlo App, Vous obtiendrez une Remise ou une Récompense de Parrainage, que Vous pourrez utiliser lors de vos prochains achats sur Carlo App. Pour plus d'informations sur les Remises et les Récompenses de Parrainage, veuillez consulter la clause 3 des CGU.

Afin de préserver la marge de l'Établissement, un achat ne peut pas être effectué avec Carlo App si le produit ou le service vendu par l'Établissement est déjà en promotion ou soldé.

<i>Veuillez consulter l'annexe aux présentes conditions générales, pour visualiser un exemple d'utilisation de Carlo App.</i>

2.5 Dans quels Établissements pouvez-Vous utiliser Carlo App ?

Vous pouvez utiliser Carlo App pour effectuer des achats chez les commerçants, associations, clubs privés (ou tout autre établissement) membres du réseau Carlo App et qui affichent la mention "5% *cashback*" (les "**Établissements**"). Les Établissements s'identifieront, afin que Vous puissiez les reconnaître. Veuillez noter que l'utilisation de votre compte Carlo App ne couvre qu'une seule zone géographique définie. Par conséquent, les Remise et les Récompenses de Parrainage qui Vous sont accordées doivent être échangées ou utilisées dans la même zone géographique que celle où l'achat a été effectué.

Pour utiliser Carlo App dans une autre zone géographique, Vous devez compléter un nouveau processus d'enregistrement et créer un compte associé à la nouvelle zone géographique.

2.6 Combien Vous coûte Carlo App ?

L'utilisation de l'application Carlo App est entièrement gratuite pour Vous. Veuillez noter que Vous pouvez encourir des coûts supplémentaires dont Nous n'avons pas connaissance, tels que des frais liés à l'utilisation de votre appareil téléphonique, de votre connexion Internet, ou de votre carte bancaire et qui sont à votre entière charge.

3. Remises et Récompenses de Parrainage

3.1 Quelles sont les Remises et les Récompenses de Parrainage dont vous bénéficiez en utilisant Carlo App ?

Chaque fois que Vous effectuez un achat via Carlo App chez un Établissement, Vous obtenez une Remise ou une Récompense de Parrainage (hors le cas du Paiement Sans Cashback, tel que ce terme est défini ci-dessous). Carlo App est un système de fidélisation de clientèle pour les Établissements et, par conséquent, les Remises et les Récompenses de Parrainage peuvent varier dans le futur, même en nature (par exemple, des rabais monétaires, des récompenses telles que des cadeaux ou des expériences, etc.).

En tout état de cause, à la date des présentes CGU, les Remises et Récompenses de Parrainage que Vous obtiendrez seront les suivantes :

- Pour chaque achat effectué par l'intermédiaire de Carlo App : une remise à appliquer aux futurs achats effectués par l'intermédiaire de Carlo App, égale à cinq (5) % de la valeur au détail de l'achat effectué, uniquement auprès des Établissements ayant la mention « 5% *cashback* » affichée sur leur profil au sein de Carlo App (les "**Remises**") ; et

- Pour chaque utilisateur qui s'inscrit en mentionnant votre code parrainage ou votre adresse email et fait ainsi de Vous son parrain pour l'utilisation de Carlo App (le "**Parrain**"), les récompenses de parrainage que Vous recevez sont sujets à des conditions spécifiques, qui varient en fonction de la localité et peuvent changer à tout moment sans préavis :

- Actuellement, pour les transactions effectuées par votre filleul à Bordeaux et Aix-en-Provence, Vous bénéficiez de deux (2) % de récompense sur chaque achat ; et
- À Monaco, un montant fixe de cinq (5) euros Vous est offert pour la première transaction réalisée par le filleul.

À ce titre, un unique Parrain peut être désigné pour chaque utilisateur. La désignation du Parrain peut toutefois être modifiée après une période de six (6) mois suivant l'inscription, offrant une certaine flexibilité dans l'attribution des récompenses de parrainage (les "**Récompenses de Parrainage**").

Comme il est précisé à la clause 1.4 des CGU, les Remises ou Récompenses de Parrainage pourraient évoluer en cas de modifications législatives, réglementaires ou administratives.

Lesdits changements Vous seront notifiés et les changements seront immédiatement applicables.

Par ailleurs, certains paiements n'offrent pas de Remises ou de Récompenses de Parrainage lors de l'utilisation de Carlo App. Il s'agit, par exemple, des donations faites au moyen de Carlo App aux associations caritatives qui cherchent à bénéficier d'un système de paiement électronique. Une fonctionnalité de paiement sans Remises ou Récompenses de Parrainage est ainsi intégrée dans Carlo App (le "**Paie ment Sans Cashback**").

Veillez consulter l'annexe aux présentes CGU, pour visualiser un exemple d'utilisation de Carlo App.

3.2 Pendant combien de temps pouvez-Vous utiliser ou échanger les Remises et Récompenses de Parrainage ?

Vous pouvez échanger ou utiliser les Remises et les Récompenses de Parrainage à tout moment pendant la durée des CGU. Par conséquent, veuillez noter qu'en cas de résiliation des CGU, que ce soit par Vous ou par Nous, Vous perdrez toutes les Remises et les Récompenses de Parrainage que Vous n'avez pas échangées ou utilisées.

En outre, Vous perdrez également toutes les Remises et Récompenses de Parrainage accumulées si Vous n'utilisez pas Carlo App pour effectuer des achats dans un délai de douze (12) mois, sans résiliation des CGU ou communication de notre part.

3.3 Quelle est la valeur monétaire des Remises et des Récompenses de Parrainage obtenues, et pouvez-Vous les réclamer ou les encaisser ?

Les Remises et Récompenses de Parrainage que Vous recevez par le biais de Carlo App n'ont aucune valeur monétaire. Elles ne constituent qu'un droit à recevoir une remise ou une récompense si Vous utilisez Carlo App à l'avenir, conformément aux CGU, chez un Établissement. En attendant, elles ne correspondent qu'à une valeur équivalente sur l'achat de produits indiqués chez les Établissements à un moment donné. Par conséquent, Vous ne pourrez pas réclamer ou retirer en espèces une Remise ou une Récompense de Parrainage, et Vous n'aurez pas le droit de l'utiliser ou de l'échanger si ce n'est par le biais de l'application Carlo App conformément à la clause 3.4.3 des CGU.

3.4 Services supplémentaires : l'achat de Soldes de Remises, l'émission de Codes Échangeables et l'envoi de soldes à d'autres utilisateurs

Carlo peut mettre à votre disposition, à n'importe quel moment, les services supplémentaires décrits ci-dessous.

3.4.1 L'achat de Soldes de Remises utilisables via Carlo App

Vous pouvez acheter un solde de remises en utilisant la carte bancaire que Vous avez enregistrée dans Carlo App ou tout autre instrument de paiement équivalent accepté par Carlo App (le "**Solde de Remises**"). Le montant du Solde de Remises que Vous souhaitez acheter sera débité de votre carte et sera immédiatement disponible sur la solde de votre compte Carlo App où se trouve également le montant cumulé des Remises et Récompenses de Parrainages. Les Soldes de Remises, au même titre que les Remises et Récompenses de Parrainages pourront être utilisés uniquement au sein des Établissements, pourront être envoyés à un autre utilisateur de Carlo App mais ne pourront pas Vous être restitués. Au moment où Vous précéderez à l'achat de Soldes de Remises, une notice bien visible en ce

sens vous le rappellera. Vous pourrez alors annuler l'achat de Soldes de Remises si Vous le souhaitez.

Veillez noter que ce n'est que si Vous résiliez les présentes CGU conformément à la clause 5.7 des CGU et dans les quatorze (14) premiers jours suivant l'achat des Soldes de Remises, que Vous pourrez récupérer le montant des Soldes de Remises que Vous avez achetées et non encore utilisées. Pour tout le reste, les Soldes de Remises auront les mêmes caractéristiques que les Remises ou Récompenses de Parrainage au sein de Carlo App et, par conséquent, elles ne pourront être utilisées que conformément aux CGU et seront même perdues dans les cas prévus à la clause 3.2 des CGU. Dans les cas où, finalement, le Solde de Soldes de Remises est perdu, Nous Vous enverrons une facture équivalente au montant du Solde de Soldes de Remises, ce qui, en aucun cas, n'entraînera un coût additionnel pour Vous.

Afin de récupérer le montant des Soldes de Remises que Vous avez achetées et non encore utilisées ou la facture équivalente au montant du Solde de Soldes de Remises, Nous Vous invitons à envoyer un courrier électronique à l'adresse suivante : hello@carloapp.com.

3.4.2 L'émission de Codes Échangeables via Carlo App

Des codes échangeables peuvent être émis par Carlo lors d'opérations promotionnelles ou commerciales et sont ensuite activables sur Carlo App afin que le solde de votre compte Carlo App soit crédité du montant prévu dans lesdits codes (les "**Codes Échangeables**").

Les Codes Échangeables peuvent être émis avec certaines restrictions. L'utilisation des Codes Échangeables peut être limitée à certains Établissements ou secteurs, comme les restaurants, ou limitée à des jours ou des plages horaires. Nous Vous informerons de ces limitations au moment de l'émission des Codes Échangeables.

3.4.3 L'envoi à d'autres utilisateurs de Codes Échangeables, de Soldes de Remises ou du solde accumulé de votre compte Carlo App

Les soldes émanant de Codes Échangeables, de Soldes de Remises ou encore du solde cumulé de votre compte Carlo App ne sont pas nominatifs et peuvent donc être transférés entre utilisateurs de Carlo App dans la majorité des cas.

Vous pouvez ainsi envoyer du solde cumulé à d'autres utilisateurs qui se trouvent dans la même commune que Vous. De la même manière, Vous pouvez recevoir du solde cumulé de la part d'autres utilisateurs.

Cependant, Nous Nous réservons le droit d'émettre des Codes Échangeables dont le solde ne sera pas transférable à d'autres utilisateurs de Carlo App.

Le montant reçu d'un autre utilisateur de Carlo App sera immédiatement disponible sur le solde de votre compte Carlo App.

Veillez noter qu'en aucun cas l'envoi et la réception de soldes d'un autre utilisateur ne peuvent servir de paiement ou de contrepartie pour une transaction sous-jacente et, par conséquent, Vous ne pouvez pas les accepter en espérant qu'il s'agisse d'une valeur monétaire.

Dans le cas où Nous soupçonnons un envoi de soldes à un autre utilisateur et que Nous considérons qu'il peut avoir été effectué en contrepartie d'une transaction, Nous sommes autorisés à éliminer tout solde envoyé de Carlo App, dans l'immédiat et sans communication préalable, sans donner lieu à aucun droit ou indemnisation et sans que Nous ayons besoin de prouver, de quelque manière que ce soit, l'existence ou la véracité desdits soupçons. Nous supposons, par exemple, qu'il y a une contrepartie monétaire dans le cas où des soldes sont envoyés et/ou reçus constamment dans une direction, sans qu'aucune opération d'achat

ne soit effectuée chez les Établissements partenaires ou si le comportement ne semble pas compatible avec l'objectif de Carlo ou avec les CGU.

4. Autres obligations que Vous assumez

En acceptant les CGU, Vous Vous engagez, en plus des obligations décrites dans les autres clauses, à respecter les obligations suivantes :

- Nous informer de toute modification des informations que Vous Nous avez fournies lors de votre inscription, qui doivent toujours être complètes, véridiques et à jour ;
- que la carte bancaire enregistrée dans Carlo App est valide et Vous appartient, et qu'elle a toutes les permissions et autorisations nécessaires pour être utilisée dans Carlo App ;
- ne pas faire un usage frauduleux ou illégal de Carlo App, en se limitant à utiliser Carlo App conformément aux CGU, ou à un usage conscient pouvant entraîner des dommages pour lui-même ou pour des tiers ;
- protéger correctement vos mots de passe Carlo App et Nous informer de toute suspicion de la connaissance de vos mots de passe par d'autres personnes que Vous-même ;
- ne pas altérer, modifier, désactiver ou affecter de toute autre manière le code, le(s) programme(s) ou les documents qui constituent Carlo App ;
- ne pas introduire de programmes, de virus, de macros, d'applets, de contrôles ActiveX ou toute autre séquence logique susceptible de provoquer tout type d'altération de nos systèmes ou de ceux d'un tiers ;
- ne pas utiliser une fonctionnalité de Carlo App, telle que la division de paiement, à des fins autres que le service décrit, ou pour envoyer des informations ou des messages qui pourraient être contraires à la loi ; et
- ne pas utiliser de quelque manière que ce soit les noms et les marques commerciales affichés ou utilisés par Carlo App, y compris Carlo et Carlo App.

5. Si Vous rencontrez un problème

5.1. Retours, échanges et remboursements de produits ou services achetés par l'intermédiaire de Carlo App

Carlo App ne régit pas la relation entre Vous et l'Établissement en ce qui concerne les biens ou services achetés. Par conséquent, en cas de désaccord ou de problème avec le produit ou le service acheté, Vous devrez contacter l'Établissement dans les mêmes termes que si l'achat avait été effectué sans l'utilisation de Carlo App. En cas de retour ou de remboursement de l'achat effectué avec Carlo App, la seule responsabilité de Carlo App sera l'annulation effective de la Remise ou Récompense de Parrainage que Vous auriez reçue pour cet achat. L'utilisation de Carlo App ne change en aucun cas la garantie et la politique de retour, d'échange ou de remboursement de l'Établissement chez qui Vous avez effectué l'achat.

Veuillez noter que tout remboursement d'un achat effectué par le biais du programme de fidélité Carlo sera cependant conditionné par la possibilité pour Vous et votre Parrain de Nous

rembourser le montant de la Récompense de Parrainage obtenue pour cet achat. Autrement dit, votre solde de Récompense de Parrainage et celui de votre Parrain doivent être suffisants.

5.2 Que se passe-t-il si votre mot de passe Carlo App est perdu ou volé ?

Vous êtes le seul responsable de la conservation de votre mot de passe Carlo App et de votre code PIN. Veuillez-Vous référer à la clause 2.3 des CGU pour plus d'information. En cas de perte ou de vol de votre mot de passe pour des raisons qui ne Nous sont pas imputables, Nous ne serons responsables que des dommages que Vous avez effectivement subis après Nous avoir informés de ce fait et uniquement par le remplacement des Soldes de Remises, Codes Échangeables, Remises ou Récompenses de Parrainage que Vous aviez dans votre compte Carlo App.

5.3 Que se passe-t-il si votre carte bancaire enregistrée auprès de Carlo App ou tout autre instrument de paiement équivalent accepté par Carlo App est utilisé frauduleusement ou de manière non autorisée ?

Veuillez noter que l'ensemble des opérations de paiement sont sécurisés grâce à notre partenaire Lemonway. Par ailleurs, notre système de paiement peut être uniquement utilisé dans un réseau fermé d'Établissements.

Tout problème, litige ou réclamation résultant (i) de l'utilisation de votre carte bancaire ou de tout autre instrument de paiement équivalent accepté par Carlo App ou (ii) de toute transaction effectuée par son intermédiaire doit être traité directement avec la banque émettrice de cette carte. Nous n'intervenons pas dans la manière dont les paiements sont effectués avec votre carte bancaire ou votre autre instrument de paiement équivalent et accepté par Carlo App ni dans les mesures de sécurité imposées sur celle-ci. Par conséquent, Nous ne pouvons pas intervenir auprès de la banque émettrice de votre carte bancaire ou auprès du prestataire de service de paiement ayant mis à votre disposition votre autre instrument de paiement équivalent et accepté par Carlo App et Nous ne pouvons pas effectuer de médiation, de réclamation ou d'action en votre nom.

5.4. Peut-il y avoir une interruption ou une défaillance dans l'utilisation de Carlo App ?

Nous faisons tout notre possible pour que cela ne se produise pas, mais en cas de problèmes techniques ou de travaux de maintenance, il peut y avoir une interruption ou une défaillance dans l'utilisation de Carlo App. Dans ce cas, Nous essaierons, dans la mesure du possible, de Vous informer à l'avance de ces interruptions. Nous ne serons toutefois pas responsables de l'absence de notification préalable ou de l'impossibilité d'accéder aux services de Carlo App. Veuillez noter que l'utilisation de Carlo App dépend également d'autres fournisseurs de services (téléphone, données internet, banque, etc.), de sorte que l'impossibilité d'utiliser les services Carlo App peut également leur être imputable, ce dont Nous ne sommes pas responsables.

5.5. Quelle responsabilité avons-Nous pour l'utilisation de Carlo App ?

Nous fournissons Carlo App dans l'état actuel de développement et avec les fonctionnalités actuellement disponibles. Nous ne pouvons garantir, selon les termes de ces conditions, que le fonctionnement de Carlo App pour les fonctionnalités, la plateforme et le système d'exploitation actuellement disponible.

Nous ne pouvons pas garantir la disponibilité de Carlo App car celle-ci, comme Nous l'avons mentionné dans la clause précédente, peut dépendre de circonstances indépendantes de notre volonté, telles que la disponibilité et le bon fonctionnement du dispositif sur lequel l'application est installée ou du réseau internet. Par conséquent, Nous ne serons en aucun cas responsables des dommages de toute nature qui seraient dus au manque de disponibilité, d'accessibilité ou de fonctionnement de Carlo App.

Nous n'assumons, en aucun cas, un quelconque engagement au maintien évolutif ou à la continuité de Carlo App.

Nous ne pouvons être tenus responsables d'un quelconque préjudice subi par Vous à la suite de l'ouverture d'une procédure collective ouverte au profit d'un Établissement. Tant que le compte de l'Établissement n'a pas été crédité du montant de l'achat effectué par Vous au travers de Carlo App, Vous pouvez revenir sur votre ordre de paiement et être remboursé directement et gratuitement dans les conditions de l'article L. 133-17 du code monétaire et financier. Nous vous recommandons d'agir le plus rapidement possible auprès de Nous afin de revenir sur cet ordre de paiement et mettre en œuvre cette procédure de rétrofacturation.

5.6. Pouvons-Nous suspendre ou limiter votre accès à Carlo App ?

Dans le cas où Nous soupçonnerions une violation des CGU, ou si Nous y sommes contraints par une autorité ou demandés par un prestataire de service de paiement associée à l'enregistrement de votre carte bancaire, Nous pouvons suspendre votre accès à Carlo App immédiatement, sans préavis.

Dans le cadre de notre engagement à fournir une expérience sécurisée et régulée sur Carlo App, il est important de noter que Nous Nous réservons le droit d'établir et de modifier à tout moment des limitations concernant l'utilisation de notre service. À ce jour, le plafond en termes de montant possible à transférer à un autre utilisateur ou à recevoir d'un autre utilisateur est de deux mille (2.000) euros par mois. Ces limitations peuvent se manifester de diverses manières, y compris mais sans s'y limiter, à un plafond en termes de montant par transaction, qui est depuis le 1^{er} avril 2025 de trois mille (3.000) euros, ainsi qu'à une limite de trois mille (3.000) euros par an par Établissement à Monaco. À Bordeaux et Aix-en-Provence, il existe uniquement un plafond de cinq mille (5.000) euros par transaction. De plus, des restrictions peuvent être appliquées quant au nombre d'opérations effectuées.

Ces mesures sont prises dans le but de maintenir l'intégrité et la stabilité de l'écosystème Carlo App, de gérer les risques financiers et de prévenir les abus. Elles sont sujettes à révision et à changement sans préavis, en fonction de l'évolution des conditions de marché, des considérations légales et réglementaires, ou de toute autre circonstance pertinente.

Nous Nous engageons à Vous informer et à informer les Établissements de l'existence de ces limitations au moment de l'exécution de toute opération, surtout si elles peuvent affecter la réalisation de celle-ci. Notre objectif est de veiller à ce que ces contraintes soient clairement communiquées et compréhensibles, afin d'assurer une expérience utilisateur fluide et sans surprises désagréables.

5.7. Pouvez-Vous mettre fin à votre utilisation de Carlo App ?

Comme indiqué dans la clause 1.3 des présentes conditions, Vous pouvez résilier les présentes conditions à tout moment.

5.8. Quel est le droit applicable et que se passe-t-il en cas de nullité d'une clause de ces CGU ?

Nous convenons expressément que la loi applicable aux CGU et à l'utilisation de Carlo App, notamment en cas de litige, est la loi commune monégasque, sous réserve des règles impératives du pays de résidence de l'utilisateur de Carlo App auxquelles il ne peut être dérogé contractuellement et qui seraient plus favorables que la loi commune monégasque.

Nous convenons également que la nullité d'une clause des présentes conditions n'affectera pas ou ne portera pas préjudice à l'applicabilité des autres clauses qui demeureront en vigueur. En outre, notre intention ainsi que la vôtre sont de remplacer toute clause invalide, nulle ou annulable par une clause valide et exécutoire dans des termes aussi semblables que possible à la clause invalide, nulle ou annulable et à la volonté, tant la vôtre que la nôtre, qu'elle refléterait.

Tout litige lié de la validité, l'interprétation, l'exécution ou la résiliation des CGU devra être soumis à la juridiction française compétente si Vous utilisez notre service en France et à la juridiction monégasque compétente si Vous utilisez notre service à Monaco. Dans le cadre d'un litige opposant Carlo à un client professionnel français, tout différend ou litige susceptible de survenir à l'occasion des CGU et en particulier de son existence, de sa validité, de sa formation, de son interprétation, de son exécution ou de sa résiliation sera soumis à la compétence exclusive du Tribunal de commerce d'Aix-en-Provence, y compris pour les procédures tendant à obtenir des mesures d'urgence ou conservatoires, en référé ou sur requête. Pour les Clients n'agissant pas pour des besoins professionnels, tout différend ou tout litige susceptible de survenir à l'occasion des présentes CGU et en particulier de son existence, de sa validité, de sa formation, de son interprétation, de son exécution ou de sa résiliation sera soumis aux tribunaux français territorialement compétents.

En cas de litige, Vous devrez Vous adresser en priorité à Carlo, afin de trouver une solution amiable, par e-mail à l'adresse : hello@carloapp.com.

À défaut d'accord amiable, Nous vous informons conformément aux dispositions des articles L. 611-1 et suivants du Code de la consommation, que les Clients n'agissant pas pour des besoins professionnels peuvent s'adresser à un médiateur indépendant comme le Centre de la Médiation de la Consommation des Conciliateurs de Justice (CM2C), pouvant être saisi gratuitement en cas de litige né de l'application des présentes, et ceci sans préjudice des autres voies d'actions légales.

Veuillez trouver ci-dessous les informations utiles pour Vous adresser au Centre de la Médiation de la Consommation des Conciliateurs de Justice (CM2C) :

Site Web : <https://cm2c.net/>

Adresse postale : 49, Rue de Ponthieu, 75008 Paris

E-mail : cm2c@cm2c.net

Téléphone : 01 89 47 00 14

5.9. Comment pouvez-Vous Nous contacter ?

Vous pouvez Nous contacter pour toute question, plainte, réclamation ou problème lié à l'utilisation de Carlo App par courrier électronique à l'adresse hello@carloapp.com ou par voie postale à l'adresse 17 avenue Albert II (The Office – 8^{ème} étage), Monaco 98000.

Nous Vous contacterons en utilisant les informations que Vous avez fournies dans votre courrier ou lors de votre inscription. Il Vous revient de mettre à jour ces données dans les conditions décrites à la clause 6.2 des CGU et, par conséquent, toute communication que

Nous Vous adressons sur la base de ces données sera considérée comme ayant été faite correctement.

6. Autres aspects importants de l'utilisation de Carlo App

6.1. Propriété intellectuelle et industrielle

On entend par "*droits de propriété intellectuelle*" tous les droits reconnus par toute loi applicable en matière de propriété intellectuelle, à quelque fin que ce soit et pour toute forme d'utilisation (notamment les droits d'auteur, les droits connexes ou liés aux droits d'auteur ou les droits *sui generis* sur les bases de données) ; et, d'autre part, tous les droits reconnus par toute législation applicable en matière de propriété industrielle (en particulier, les brevets, les modèles d'utilité, les marques, les noms commerciaux et les dessins industriels) ainsi que les noms de domaine, les profils sociaux et le savoir-faire, qu'ils soient enregistrés, demandés ou non enregistrés, et y compris, dans tous les cas, le pouvoir de demander les enregistrements et inscriptions appropriés pour obtenir ou protéger ces droits. De même, on entend par "*savoir-faire*" tout type de logiciel, de matériel, de modèle, de procédure, de technique, de concept, d'idée, de secret commercial ou d'entreprise, de manuels, de logos et de matériel de promotion ou de marketing, ou tout autre type de connaissance ou d'information analogue utilisé par Carlo dans la prestation de ses services, y compris toute application ou logiciel.

En aucun cas, il ne doit être compris que l'accès et l'utilisation de Carlo App impliquent une autorisation ou une renonciation, un transfert, une cession totale ou partielle de ces droits ou l'octroi d'un droit ou d'une attente de droit.

De même, le contenu du site web et de l'application de Carlo App est considéré comme un programme informatique et la réglementation monégasque, de l'Union européenne et internationale en vigueur en la matière lui est applicable.

Il est expressément interdit, dans tous les cas, de reproduire, copier, communiquer publiquement, distribuer, modifier, transformer, supprimer, manipuler et utiliser de toute autre forme, avec ou sans profit, tout ou une partie du site web ou de l'application ou de l'un de ses contenus, sans notre autorisation écrite, expresse et préalable.

Cette interdiction s'étend aux dispositifs techniques de protection, aux empreintes numériques et à tout mécanisme d'information lié au contenu. Il est également particulièrement interdit d'utiliser les informations de toute nature obtenue par le site web ou l'application ou l'un de ses contenus, à des fins ou des moyens publicitaires, promotionnels et/ou commerciaux de toute nature.

6.2 Politique de Confidentialité et politique en matière de cookies

L'utilisation de Carlo App implique le traitement des données personnelles de tous les utilisateurs inscrits, conformément au règlement général sur la protection des données (RGPD) et à toute autre réglementation locale qui pourrait s'appliquer.

Nous Nous engageons à respecter la vie privée de tous les utilisateurs de Carlo App, et à les traiter toujours en respectant les principes d'équité et de transparence, entre autres, en donnant également la priorité à la sécurité des informations dont Nous disposons. À ce titre, vous disposez d'un droit d'accès, de modification, de rectification et de suppression des données qui vous concernent, que vous pouvez exercer par courrier électronique à l'adresse hello@carloapp.com ou par voie postale à l'adresse 17 avenue Albert II (The Office – 8^{ème} étage), Monaco 98000.

Lorsque Vous Vous inscrivez à Carlo App, Vous devez accepter la Politique de Confidentialité, que Vous pouvez consulter suivant ce lien.

Carlo se réserve le droit de modifier la Politique de Confidentialité à tout moment. Chaque fois qu'une telle modification entraînera un changement important de vos obligations et de vos droits, Nous Vous en informerons à l'avance et suffisamment tôt pour que Vous puissiez examiner les changements.

Nous pouvons également traiter certaines informations d'identification en utilisant des dispositifs de stockage et de récupération de données sur l'équipement de l'utilisateur, mieux connus sous le nom de cookies. Pour plus d'informations sur l'utilisation de ces dispositifs, Vous pouvez accéder à notre politique en matière de cookies suivant ce lien.

Annexe : Exemple de fonctionnement de Carlo App

Le même jour :

1. Vous téléchargez Carlo App sur votre appareil, Vous Vous inscrivez, Vous acceptez les CGU et la Politique de Confidentialité et Vous enregistrez votre carte de crédit ou optez pour le prélèvement SSP, tel que décrit à la clause 2.3.
2. Vous entrez chez un premier Établissement partenaire de votre ville qui est membre du réseau Carlo et décidez d'effectuer un achat de 200 euros par le biais de Carlo App. Vous scannez le QR code de l'Établissement via Carlo App et acceptez le paiement de 200 euros.
3. 200 euros sont débités sur votre carte de crédit ou prélevés, 10 euros de Remise sont crédités sur le solde de votre compte Carlo App et Vous prenez le produit que Vous avez acheté.
4. Vous recommandez l'utilisation de Carlo App à un de vos amis, qui installe Carlo App, remplit toutes les formalités pour son enregistrement et *Vous désigne en tant que Parrain*.
5. Vous entrez chez un deuxième Établissement partenaire de votre ville et décidez de faire un achat de 90 euros par le biais de Carlo App. Vous scannez le QR code de l'Établissement via Carlo App et décidez d'appliquer la Remise de 10 euros à cet achat, ce qui Vous permet de ne payer que 80 euros.
6. 80 euros sont débités sur votre carte de crédit ou prélevés, 4,5 euros de Remise sont crédités sur votre Carlo App et Vous recevez le produit que Vous avez acheté.
7. Votre ami entre chez un Établissement partenaire de votre ville et décide d'effectuer un achat de 300 euros en utilisant Carlo App. Après avoir effectué son achat à Bordeaux ou Aix-en-Provence, Vous êtes crédité de 6 euros de Récompense de Parrainage sur le solde de votre compte Carlo App pour avoir parrainé votre ami (2% du montant de l'achat). A Monaco, Vous seriez crédité de 5 euros de Récompense de Parrainage sur le solde de votre compte Carlo App pour avoir parrainé votre ami lors de son premier achat.
8. Vous entrez chez un dernier Établissement partenaire de votre ville et décidez de faire un achat de 8,5 euros en utilisant Carlo App. Vous scannez le QR code de l'Établissement via Carlo App et décidez d'appliquer une réduction de 8,5 euros (à cet instant, le solde de votre compte Carlo App affichait alors 10,5 euros avec la Remise de 4,5 euros et la Récompense de Parrainage de 6 euros) à cet achat, il ne Vous reste plus qu'à le confirmer sans avoir à payer quoi que ce soit.
9. Votre carte de crédit n'est pas débitée, votre compte Carlo App est crédité de 0,43 euros de Remise et Vous prenez le produit que Vous avez acheté.

À la fin de la journée :

- (i) Vous avez acheté trois articles d'une valeur totale de 298,5 euros, pour lesquels Vous avez payé 280 euros.
Il Vous reste un solde de 2,43 euros de réduction sur votre compte Carlo App dont vous pourrez bénéficier lors de vos futurs achats avec Carlo App chez les Établissements partenaires de votre ville.