SPOTFUL

CONDITIONS DE RÉSERVATION ET DE PAIEMENT (CGV)

Projet V1 — septembre 2026
À valider juridiquement et fiscalement avant publication

Document de travail : les règles encore ouvertes sont expressément signalées afin qu’aucune hypothèse ne soit publiée comme condition définitive.

Article 1 — Objet et articulation avec les CGU

Les présentes Conditions de réservation et de paiement (« Conditions de réservation » ou « CGV ») régissent les réservations d'Espaces effectuées par l'intermédiaire de Spotful, leur paiement, les Frais de service, les annulations, remboursements, absences, retards, prolongations, versements aux Propriétaires et incidents financiers.

Elles complètent les Conditions générales d'utilisation (« CGU »). En effectuant ou en acceptant une Réservation, l'Utilisateur accepte les CGU ainsi que la version des présentes Conditions applicable au moment de la transaction.

Les clauses marquées comme devant être validées restent des règles de travail jusqu'à validation juridique, fiscale et/ou technique avant mise en production.

Article 2 — Rôle des parties dans la transaction

Le Propriétaire fixe le Prix de base et fournit la mise à disposition de l'Espace au Demandeur.

Spotful fournit aux Utilisateurs des services de plateforme et d'intermédiation comprenant notamment la recherche, la réservation, le calendrier, le paiement via un prestataire de services de paiement (« PSP »), certaines vérifications, l'historique, les avis et les outils de résolution d'incidents.

Spotful n'est pas, sauf accord exprès contraire, le bailleur ou l'exploitant de l'Espace et n'est pas le prestataire de l'activité professionnelle exercée par le Demandeur.

Article 3 — Prix de base

Le Prix de base est déterminé par le Propriétaire et affiché avant la confirmation de la Réservation.

Le Propriétaire est responsable de l'exactitude du prix qu'il publie et des éléments compris dans ce prix.

Toute taxe légalement applicable au Propriétaire ou à Spotful doit être traitée conformément au statut fiscal réel de la partie concernée et aux règles de facturation validées.

Article 4 — Frais de service Spotful

Dans le modèle tarifaire V1 actuellement prévu :

- le Demandeur supporte des Frais de service Spotful correspondant à 17 % du Prix de base ;
- le Propriétaire supporte des Frais de service Spotful correspondant à 4 % du Prix de base.

Ces taux constituent le modèle commercial prévu pour le lancement mais doivent être configurés de manière à permettre une modification future conformément aux règles d'information applicables.

Les frais applicables à une Réservation sont ceux affichés et acceptés avant le paiement. Une modification tarifaire ultérieure ne modifie pas rétroactivement une Réservation déjà confirmée.

Spotful pourra ultérieurement instaurer un montant minimum de Frais de service demandeur. Aucun minimum n'est fixé dans la présente version tant que cette décision n'est pas arrêtée.

Article 5 — Exemple de calcul

Pour un Espace dont le Prix de base est de 160,00 CHF :

Prix de base : 160,00 CHF
Frais Spotful Demandeur (17 %) : 27,20 CHF
Total payé par le Demandeur : 187,20 CHF

Frais Spotful Propriétaire (4 %) : 6,40 CHF
Montant destiné au Propriétaire avant éventuels ajustements : 153,60 CHF

Revenu brut Spotful lié à la Réservation : 33,60 CHF avant frais PSP, taxes, remboursements et autres coûts applicables.

Cet exemple est illustratif. Le checkout fait foi pour les montants effectivement applicables à une Réservation.

Article 6 — Information avant paiement

Avant de confirmer le paiement, le Demandeur doit pouvoir consulter de manière claire au minimum :

• l’Espace concerné ;
• le Propriétaire ou les informations d’identification pertinentes ;
• la date et la période réservées ;
• le Prix de base ;
• les Frais de service Spotful ;
• le montant total à payer ;
• la politique d’annulation applicable ;
• les règles essentielles de l’Espace ;
• les éventuelles exigences de vérification ou d’assurance.

Le Demandeur doit avoir la possibilité de corriger les informations pertinentes avant la validation finale.

Article 7 — Conclusion et confirmation de la Réservation

La demande de Réservation est soumise selon le parcours proposé sur Spotful.

Sauf indication différente dans l’interface, une Réservation est considérée comme confirmée lorsque le paiement a été accepté et que Spotful affiche ou transmet une confirmation, sous réserve de toute vérification indispensable encore requise.

Une confirmation électronique récapitulative est transmise au Demandeur et les informations correspondantes sont mises à disposition du Propriétaire.

Spotful conserve la version des conditions applicables ou les éléments permettant de l’identifier.

Article 8 — Prestataire de paiement

Les paiements sont traités par un PSP tiers choisi par Spotful.

Le PSP peut imposer ses propres procédures de vérification, de sécurité, de prévention de la fraude et de connaissance du client (KYC).

Les Utilisateurs s’engagent à fournir au PSP les informations nécessaires lorsque celles-ci sont requises pour effectuer ou recevoir un paiement.

Spotful n’a pas vocation à conserver manuellement les fonds des Utilisateurs sur ses propres comptes en attente de l’exécution de la Réservation.

Article 9 — Moyens de paiement

Les moyens de paiement effectivement disponibles sont ceux proposés au checkout.

Spotful vise notamment la prise en charge de TWINT, des principales cartes de paiement et, lorsque le PSP retenu le permet, de solutions telles qu’Apple Pay ou Google Pay.

La disponibilité d’un moyen de paiement peut varier selon le PSP, le pays, la devise, le type de compte ou les exigences de conformité.

Article 10 — Versement au Propriétaire

Le modèle Spotful prévoit un versement différé au Propriétaire après réalisation de la Réservation, selon les possibilités contractuelles et techniques du PSP.

Le montant versé correspond en principe au Prix de base diminué des Frais de service Propriétaire, ainsi que de tout ajustement légitime résultant notamment d’une annulation, d’un remboursement, d’un incident ou d’une opération corrective.

Le calendrier précis de versement et l’éventuelle fenêtre de contestation seront fixés après validation du PSP retenu et affichés dans les conditions applicables.

Spotful ne garantit pas un délai bancaire indépendant du PSP ou de l’établissement financier destinataire.

Article 11 — Principe général des annulations

La politique d’annulation vise à répartir de manière prévisible le risque lié à l’immobilisation d’un créneau.

Le délai d’annulation est calculé par rapport à l’heure locale prévue de début de la Réservation.

Le moment enregistré par la plateforme lors de la demande d’annulation fait foi sous réserve d’une erreur technique démontrée.

Les règles des articles suivants constituent la politique V1 prévue et doivent être juridiquement validées avant publication.

Article 12 — Annulation par le Demandeur plus de 72 heures avant

Lorsque le Demandeur annule plus de 72 heures avant le début de la Réservation :

• 100 % du Prix de base est remboursé au Demandeur ;
• le Propriétaire ne reçoit pas le Prix de base ;
• l’orientation V1 est de rembourser également 100 % des Frais de service Spotful payés par le Demandeur.

Spotful peut supporter certains frais de traitement du PSP qui ne seraient pas restitués. Ces coûts ne doivent pas être ajoutés au Demandeur sans base contractuelle claire.

Article 13 — Annulation par le Demandeur entre 24 et 72 heures

Lorsque le Demandeur annule entre 24 heures et 72 heures avant le début de la Réservation :

• 50 % du Prix de base est remboursé au Demandeur ;
• 50 % du Prix de base est destiné au Propriétaire.

Le traitement exact des Frais de service Spotful dans cette tranche reste à valider avant publication. L’orientation de travail consiste à pouvoir conserver une partie proportionnée des Frais de service lorsque le service de réservation a déjà été fourni, à condition que cette règle soit juridiquement valable et clairement communiquée avant paiement.

La version mise en production devra indiquer un calcul précis et ne pourra pas laisser ce point indéterminé.

Article 14 — Annulation par le Demandeur moins de 24 heures avant

Lorsque le Demandeur annule moins de 24 heures avant le début de la Réservation :

• le Prix de base n’est en principe pas remboursé ;
• le montant prévu est destiné au Propriétaire ;
• les Frais de service Spotful sont en principe conservés.

Cette règle reste soumise aux exceptions imposées par le droit applicable, aux erreurs imputables au Propriétaire ou à Spotful et aux situations extraordinaires éventuellement prévues par une politique spécifique.

Article 15 — Absence du Demandeur / no-show

Si le Demandeur ne se présente pas, la Réservation est en principe traitée comme une annulation tardive de moins de 24 heures.

La politique V1 prévoit un délai de grâce de 30 minutes après l’heure de début lorsque le Demandeur n’a fourni aucune information.

Une arrivée tardive n’entraîne pas automatiquement une prolongation de l’heure de fin.

Les échanges effectués via Spotful peuvent être pris en compte pour déterminer si une absence réelle a eu lieu.

Article 16 — Retard du Demandeur

Le retard du Demandeur ne décale pas l'heure de fin de la Réservation.

Exemple : une Réservation de 09:00 à 13:00 reste terminée à 13:00 même si le Demandeur arrive à 09:45.

Aucun remboursement n'est dû du seul fait du retard du Demandeur.

Article 17 — Prolongation

Lorsque le créneau suivant est disponible, Spotful peut proposer une fonction « Prolonger ma réservation ».

La prolongation doit être confirmée et payée avant l'expiration du créneau initial.

Une prolongation confirmée met à jour le calendrier et constitue une extension de la Réservation aux conditions tarifaires affichées.

Rester dans l'Espace après l'heure prévue sans autorisation ou prolongation confirmée peut constituer un incident et affecter la réputation du compte.

Article 18 — Annulation par le Propriétaire

Lorsqu'un Propriétaire annule une Réservation confirmée :

• le Demandeur est remboursé à 100 % du Prix de base ;
• les Frais de service Spotful payés par le Demandeur sont remboursés à 100 % ;
• le Propriétaire ne reçoit aucun paiement au titre de la Réservation annulée.

L'annulation peut affecter les indicateurs de fiabilité et entraîner, selon sa fréquence ou sa gravité, un avertissement, une réduction de visibilité, une restriction ou une suspension.

Spotful ne verse pas automatiquement sur ses propres fonds une indemnité correspondant à la perte de clientèle, au manque à gagner ou aux autres dommages indirects allégués par le Demandeur.

Lorsque cela est techniquement possible, Spotful peut proposer des Espaces alternatifs disponibles.

Article 19 — Propriétaire absent ou accès impossible

Lorsque le Propriétaire ne permet pas l'accès à l'Espace au créneau confirmé ou est absent alors que sa présence est nécessaire, le Demandeur doit signaler rapidement l'incident et fournir les éléments disponibles : messages, appels, photographies, vidéo ou autres éléments horodatés.

Après vérification, la Réservation peut être remboursée intégralement lorsqu'il est établi que l'accès n'a pas pu être obtenu pour une raison imputable au Propriétaire.

Les mesures de réputation ou de compte prévues pour les annulations du Propriétaire peuvent également être appliquées.

Article 20 — Retard du Propriétaire

Lorsque le retard du Propriétaire empêche l'accès à l'Espace, le Demandeur doit le signaler.

La durée de tolérance et les conséquences financières précises doivent être fixées avant mise en production.

Selon la durée du retard et son impact réel, Spotful pourra prévoir une solution proportionnée, notamment une adaptation, un remboursement partiel ou, lorsque l'usage prévu devient raisonnablement impossible, un remboursement complet.

Ce point doit être validé juridiquement et traduit en règle automatique claire.

Article 21 — Espace matériellement non conforme

Le Demandeur doit signaler dès que raisonnablement possible une différence objective et substantielle entre l’Espace et l’annonce.

Peuvent notamment être examinés :

• une adresse ou un accès incorrect ;
• l’absence d’un équipement essentiel expressément annoncé ;
• une différence matérielle importante par rapport aux caractéristiques publiées ;
• des conditions rendant raisonnablement impossible l’activité réservée.

Une préférence subjective ou une différence mineure sans incidence significative ne justifie pas automatiquement un remboursement.

Le Demandeur doit, lorsque cela est raisonnablement possible, transmettre des preuves avant d’utiliser entièrement l’Espace.

Spotful examine les éléments disponibles et applique la solution prévue par les règles de réservation et le droit applicable.

Article 22 — Centre de résolution

Les incidents peuvent être déclarés dans les catégories suivantes :

• impossible d’accéder à l’Espace ;
• Espace non conforme ;
• Propriétaire absent ;
• Demandeur absent ;
• problème de paiement ;
• dommage ;
• autre incident lié à la Réservation.

Spotful peut demander des photographies, vidéos, messages, justificatifs, factures, devis ou tout autre élément raisonnablement utile.

L’autre partie peut être invitée à répondre.

Lorsque le PSP et le cadre contractuel le permettent, un versement concerné par un incident pertinent peut rester en attente pendant l’examen du dossier.

Article 23 — Dommages

Le Propriétaire qui constate un dommage lié à une Réservation doit le signaler rapidement et fournir les éléments disponibles permettant d’établir l’état du bien, la nature du dommage, les circonstances et son montant.

Des photographies, vidéos, devis, factures ou autres justificatifs peuvent être demandés.

Le Demandeur doit pouvoir répondre aux éléments présentés.

Spotful ne débite pas arbitrairement un montant au titre d’un dommage et ne garantit pas le remboursement du dommage sur ses propres fonds.

Les responsabilités sont déterminées conformément aux faits, aux contrats, au droit applicable et, le cas échéant, aux assurances des parties.

Article 24 — Assurances et conséquences financières

Le Demandeur demeure responsable de son activité professionnelle et doit disposer des assurances requises ou adaptées à celle-ci.

Le Propriétaire demeure responsable de ses obligations relatives à l’Espace et des assurances appropriées à sa situation.

La vérification d’une attestation par Spotful ne transforme pas Spotful en assureur et ne garantit pas la prise en charge d’un sinistre par l’assureur concerné.

Article 25 — Remboursements

Les remboursements sont effectués par l'intermédiaire du PSP et, sauf obligation contraire, sur le moyen de paiement utilisé lors de la transaction.

Un remboursement décidé ou déclenché par Spotful peut nécessiter un délai de traitement bancaire indépendant de Spotful.

Le statut du remboursement doit être conservé dans l'historique de la Réservation.

Lorsque cela est nécessaire sur le plan comptable ou fiscal, un avoir ou justificatif correspondant doit être émis selon le montage validé.

Article 26 — Chargebacks et contestations de paiement

Lorsqu'un paiement fait l'objet d'une contestation auprès du prestataire de paiement ou de l'établissement financier, Spotful et/ou le PSP peuvent demander les éléments nécessaires à la défense ou au traitement du dossier.

L'Utilisateur s'engage à coopérer de bonne foi.

Lorsque la contestation résulte d'une fraude, d'une violation des présentes conditions ou d'une utilisation abusive, Spotful peut prendre les mesures de compte prévues dans les CGU et exercer les droits qui lui sont reconnus par le droit applicable.

Aucun frais de contestation spécifique n'est fixé dans cette version tant que les conditions réelles du PSP n'ont pas été contractualisées.

Article 27 — Factures, reçus et relevés

Spotful met à disposition les justificatifs transactionnels nécessaires selon l'architecture juridique et fiscale retenue.

Le Demandeur doit pouvoir retrouver au minimum le Prix de base, les Frais de service Spotful, le total payé, la référence et la date de la Réservation.

Le Propriétaire doit pouvoir retrouver au minimum le Prix de base, les Frais de service Propriétaire, les ajustements éventuels et le montant du versement.

L'émetteur de chaque facture, l'affichage de la TVA et la qualification du revenu seront configurés conformément à la validation de la fiduciaire.

Article 28 — TVA et taxes

Les montants affichés doivent respecter le statut TVA effectivement applicable aux prestations concernées.

Spotful ne doit pas présenter comme sa propre prestation le Prix de base fourni par un tiers si le montage juridique et fiscal validé qualifie Spotful d'intermédiaire agissant en représentation directe.

Le traitement définitif du Prix de base, des Frais de service demandeur, des Frais de service propriétaire et de la TVA doit être validé par la fiduciaire avant émission des premières factures.

Lorsque Spotful devient assujetti à la TVA, l'objectif commercial est que les frais affichés au checkout soient présentés de manière transparente et évitent l'ajout inattendu d'une taxe après le prix annoncé.

Article 29 — Transactions hors Spotful

Une Réservation ou un paiement effectué directement entre le Propriétaire et le Demandeur en dehors de Spotful ne bénéficie pas des services transactionnels Spotful, notamment du paiement marketplace, de l'historique de Réservation, de la résolution d'incidents, des avis vérifiés ou des protections contractuelles expressément liées aux Réservations Spotful.

Toute clause supplémentaire destinée à prévenir le contournement de la plateforme doit être proportionnée et validée juridiquement.

Article 30 — Cas exceptionnels

Spotful pourra prévoir une politique limitée pour certains événements exceptionnels objectivement vérifiables rendant impossible l'exécution de la Réservation.

Aucune politique générale de « force majeure » donnant automatiquement droit à un remboursement n'est définie dans cette V1.

Avant lancement, le conseil juridique devra déterminer s'il est opportun de prévoir une clause spécifique et quels événements, justificatifs et effets elle doit couvrir.

Article 31 — Modification des conditions tarifaires

Spotful peut modifier ses tarifs pour les Réservations futures.

Les nouveaux tarifs ne s'appliquent qu'après leur entrée en vigueur et après information appropriée des Utilisateurs.

Les conditions financières acceptées pour une Réservation déjà confirmée ne sont pas modifiées rétroactivement, sauf correction nécessaire imposée par la loi ou acceptée par les parties.

Article 32 — Preuve des transactions

Spotful peut conserver, dans les limites du droit applicable, les informations relatives aux versions des conditions acceptées, prix, frais, paiement, confirmation, annulation, remboursement, messages transactionnels, incidents, décisions et versements.

Ces informations permettent notamment de reconstituer les conditions applicables à une Réservation donnée.

Article 33 — Droit applicable

Les présentes Conditions sont régies par le droit suisse, sous réserve des dispositions impératives éventuellement applicables.

Le for et le mécanisme définitif de règlement des différends seront alignés sur les CGU après validation juridique.

Article 34 — Contact

Toute question concernant une Réservation, un paiement ou un remboursement peut être adressée à :

Spotful
E-mail : [à compléter]
Adresse : [à compléter]

Pour un incident lié à une Réservation, l'Utilisateur doit privilégier le Centre de résolution Spotful lorsqu'il est disponible.