

CONDITIONS GÉNÉRALES D'UTILISATION (CGU) DE LA PLATEFORME BYEWASTE

Dernière mise à jour : 19 mai 2025

DÉFINITIONS

- **ByeWaste** : la société à responsabilité limitée de droit suisse, exploitant la Plateforme numérique, inscrite au Registre du Commerce du canton de Fribourg. Elle agit en tant qu'intermédiaire technique, administratif et financier.
- **Plateforme** : l'application web (PWA), mobile ou le site internet accessible à l'adresse www.byewaste.ch.
- **Services** : ensemble des fonctionnalités proposées par ByeWaste incluant la mise en relation entre Clients et Prestataires, l'organisation des Commandes, l'interface de gestion, l'assistance, les outils de notification, les bordereaux de rémunération, et la vérification des Preuves de dépôt.
- **Client** : toute personne physique ou morale utilisant la Plateforme pour commander une Prestation.
- **Prestataire** : toute personne physique ou morale, dûment enregistrée comme indépendant en Suisse (auprès d'une caisse AVS), fournissant des Prestations via la Plateforme.
- **Utilisateur** : désigne indifféremment un Client ou un Prestataire inscrit sur la Plateforme.
- **Commande** : toute demande de Prestation faite via la Plateforme.
- **Prestation** : mission de collecte, débarras ou enlèvement d'encombrants effectuée par un Prestataire pour un Client.
- **Sinistre** : dommage ou perte signalé(e) par un Client suite à une Prestation.

OBJET DES CGU

Les présentes CGU régissent l'accès, l'utilisation et les responsabilités liées à la Plateforme ByeWaste. En utilisant la Plateforme, le Client contracte avec ByeWaste pour la gestion administrative et financière de la Prestation. L'exécution matérielle est assurée par le Prestataire, sous sa seule responsabilité.

ByeWaste centralise les paiements, affecte les Prestataires aux Commandes, contrôle certaines preuves de dépôt, mais ne garantit ni la qualité ni l'exécution parfaite des Prestations.

I. CONDITIONS APPLICABLES AUX CLIENTS

1. Inscription

Le Client s'inscrit en renseignant ses données personnelles (nom, prénom, adresse, téléphone, email). L'acceptation explicite des CGU se fait via une case à cocher lors de la création d'une demande de collecte.

2. Commande

Le Client choisit selon la disponibilité des Prestataires:

- le type de Prestation
- la date et la plage horaire
- le type de déchets concernés
- le volume des déchets
- les modalités d'accès au lieu
- toute instruction particulière
- le Prestataire, le cas échéant

Le Client **garantit l'exactitude des informations** transmises. Toute divergence sur place peut entraîner un refus, une replanification, ou des frais supplémentaires.

Un numéro de Commande et un code d'accès sont transmis par SMS ou email.

3. Paiement

Le paiement est effectué à la Commande (via Twint ou prestataire compatible). Il comprend :

- le montant dû au Prestataire,
- les frais administratifs,
- les coûts liés à l'exécution du service,

- ainsi que la commission ByeWaste.

Un justificatif est généré automatiquement.

ByeWaste est responsable du traitement des paiements et encaisse les montants pour le compte du Prestataire.

4. Modification / Annulation

Toute modification peut se faire grâce au numéro de Commande et au code d'accès reçus lors du passage à la Commande.

- **Jusqu'à 24h avant la mission** : modification ou annulation sans frais.
- **Moins de 24h avant** :
 - annulation possible, mais **frais de CHF 15** pour couvrir la réservation de la plage horaire du Prestataire
 - modification **possible uniquement si le Prestataire accepte**. Sinon, une replanification doit être envisagée.
- **Informations incomplètes ou erronées** : la commande peut être facturée dans son intégralité, même si elle ne peut être réalisée.

5. Évaluation & Réclamations

Toute réclamation doit être transmise dans les 48h à support@byewaste.ch, accompagnée du :

- numéro de commande
- descriptif du problème
- photos et justificatifs éventuels

6. Sinistres

Les Prestataires sont **seuls responsables** des dommages causés. ByeWaste décline toute responsabilité.

Les dommages supérieurs à CHF 200 peuvent être indemnisés selon une procédure spécifique, disponible sur demande à l'adresse support@byewaste.ch, avec preuves à l'appui.

7. Notifications & Suivi

Le Client peut recevoir des notifications automatiques dans le processus de sa Commande, notamment :

- rappel automatique 24h avant la mission (si activé par le Client lors de sa commande)
- réalisation de la Commande par le Prestataire

8. Types de déchets acceptés et refusés

Les types de déchets collectés via la Plateforme peuvent varier selon le type de Prestation sélectionné (collecte, débarras, mini-déchetterie). Sauf mention contraire, sont **acceptés** les types suivants :

- Papier et carton
- Verre
- Bouteilles PET et plastique
- Aluminium, fer blanc et ferraille
- Compost
- Huiles ménagères usagées
- Capsules en aluminium
- Sagex propre
- Piles et ampoules
- Petits objets électroniques
- Textiles et vêtements usagés

Sont **également acceptés** en tant que déchets encombrants :

Objets divers de taille modérée **dans la limite du volume maximal autorisé pour le pack choisi** sur la Plateforme (voir 9. ci-dessous).

Déchets refusés :

- Objets dangereux ou toxiques : peintures, solvants, produits chimiques
- Déchets contenant de l'amiante
- Pneus de grande taille (ex. tracteurs ou poids lourds)

- Déchets médicaux ou biologiques
- Tout objet illégal ou présentant un risque pour la sécurité du Prestataire

Il incombe au Client de **séparer clairement** les déchets acceptés de ceux refusés. Tout dépôt non conforme pourra être refusé sans remboursement.

9. Volume maximal autorisé et suppléments

Chaque type de Commande sur la Plateforme est limité à un **volume maximal indiqué clairement lors de la sélection de l'offre** :

- Pour les **déchets encombrants**, la limite correspond au volume et au poids indiqués dans le **chacun des packs (S, M, L)**, soit environ [indiquer la valeur exacte en litres ou m³ si disponible].
- Pour les **déchets valorisables (mini-déchetterie)**, la limite correspond au volume indiqué dans le **chacun des packs (S, M, L)**, soit (110 litres, ...).

En cas de dépassement manifeste :

- Le Prestataire est en droit de refuser la collecte excédentaire.
 - Un supplément peut être appliqué, selon les conditions tarifaires indiquées lors de la commande.
 - La Commande peut être replanifiée ou modifiée avec accord préalable du Client.
-

10. Obligations du Client sur place

Le Client s'engage à :

- Trier les déchets conformément aux catégories acceptées
- Déposer les déchets à l'endroit indiqué lors de la commande
- Veiller à ce qu'ils soient **facilement accessibles et disponibles dès le début de la plage horaire prévue**
- Sécuriser l'accès aux déchets pour éviter tout dommage ou risque pour le Prestataire
- Retirer ou signaler les **objets de valeur** situés à proximité des déchets

Tout manquement peut entraîner l'annulation de la Commande sans remboursement, ou la facturation de frais supplémentaires en cas d'intervention partielle ou reprogrammée.

II. CONDITIONS APPLICABLES AUX PRESTATAIRES

11. Inscription

Le Prestataire fournit via un formulaire :

- copie d'une pièce d'identité
- attestation AVS d'indépendant
- attestation d'assurance RC professionnelle et accident (LAA)
- RIB suisse
- signature électronique des CGU, valant contrat de collaboration

Il **garantit l'exactitude des données transmises**. ByeWaste peut refuser une inscription sans justification.

12. Disponibilité et affectation automatique

En acceptant les présentes Conditions Générales d'Utilisation, le Prestataire accepte automatiquement toute Commande correspondant aux critères qu'il a définis dans son profil (zone, type de service, disponibilités, etc.).

Le Prestataire peut toutefois l'annuler dans un délai de 10 minutes après sa notification, tant que le service n'a pas commencé.

Des annulations répétées peuvent entraîner une suspension temporaire du Compte.

13. Rémunération

- Le montant net est affiché avant acceptation
- Un bordereau mensuel est envoyé par mail
- Virement effectué sous 10 jours ouvrables après la fin du mois
- Aucune facture n'est émise à ByeWaste

- Le Prestataire est responsable de ses déclarations sociales et fiscales

14. Responsabilité & obligations

Le Prestataire est **pleinement responsable** :

- des dommages causés pendant la Prestation
- du respect de la législation suisse sur les déchets
- de la conformité de ses dépôts en déchetterie
- du bon déroulement de la Prestation

Il doit valider chaque mission effectuée via la Plateforme.

Pour que le paiement soit déclenché, il doit fournir **une preuve de dépôt** (facture ou bordereau nominatif) via la plateforme ByeWaste.

À défaut, ByeWaste se réserve le droit de ne pas payer les Commandes correspondantes.

15. Comportement & résiliation

ByeWaste peut suspendre ou résilier un Compte en cas de :

- retards ou abandons fréquents
- comportement inapproprié (violence, vol, propos déplacés)
- dépôts non autorisés ou illégaux
- non-respect de la législation
- proposition directe de services à un Client ByeWaste
- utilisation du portefeuille client de ByeWaste à des fins personnelles

III. CLAUSES COMMUNES

16. Accès & Sécurité

Les identifiants sont strictement personnels. En cas de fraude, ByeWaste peut suspendre l'accès.

17. Protection des données

Les données sont traitées conformément à la Loi fédérale sur la protection des données (nLPD). Politique détaillée : www.byewaste.ch/politique-confidentialite

18. Propriété intellectuelle

Toute reproduction, diffusion ou exploitation non autorisée de contenus de la Plateforme est interdite.

19. Désactivation & Suspension

ByeWaste peut désactiver ou résilier un Compte en cas de :

- fraude ou manquement aux CGU
- plainte client avérée
- demande explicite de suppression par email

20. Paiement en retard et suspension du service

En cas de non-paiement d'une Commande confirmée ou d'un solde impayé, ByeWaste se réserve le droit de :

- Suspendre temporairement l'accès du Client à la Plateforme
- Refuser toute nouvelle Commande jusqu'au règlement intégral
- Appliquer des **frais administratifs** en cas de relance ou de procédure de recouvrement
- Engager une procédure de recouvrement à la charge du Client en cas de non-paiement prolongé

Tout incident de paiement peut également entraîner la désactivation du Compte Client.

IV. DROIT APPLICABLE & FOR JURIDIQUE

Les présentes CGU sont soumises au **droit suisse**.

For juridique exclusif : **Tribunal d'arrondissement de Fribourg**

Contact :

support@byewaste.ch

legal@byewaste.ch