

## CONDITIONS GENERALES DE VENTE

Les présentes conditions générales sont portées à la connaissance du client, qui est réputé les avoir acceptées à la vente d'un lavage, à la signature de devis, ou d'une commande. Aucune clause contraire ne peut être opposée sauf si elle est acceptée par écrit de notre part

### 1. Programme Fidélité

La Balnéocard® est attribuée gratuitement dans le cadre d'une recharge en euros ou consignée dans le cadre du Programme fidélité et délivrée immédiatement. En remplissant les données le client accepte l'envoi expressément l'autorisation d'envois de notre lettre d'information et des informations concernant nos offres. **Conditions d'attribution**, conformément à l'article L.223-2 du code de la consommation, l'abonné a le droit de s'inscrire sur la liste d'opposition au démarchage téléphonique bloctel depuis le site bloctel.gouv.fr ou en contactant le Service Abonnés. Les entités collectives telles que les associations ou les comités d'entreprise peuvent également se faire attribuer une Balnéocard®, sous réserve de la remise, lors de la demande de celle-ci, par la personne chargée de la demande d'attribution de la Balnéocard®, d'une attestation établie sur du papier à l'entête de l'entité collective concernée, émanant du représentant légal de celle-ci, précisant l'identité de la personne physique concernée qui sera mentionnée sur la Balnéocard® attribuée pour le compte de l'entité collective concernée, ainsi que son habilitation à effectuer les démarches nécessaires à l'obtention de la Balnéocard®. **La Carte Balnéocard®** comporte un numéro d'identification personnel, qui ne peut être cédé. La Balnéocard® est utilisable dans tous les Balneocar participant au programme de fidélité (liste des centres disponible sur [www.balneocar.fr](http://www.balneocar.fr)). En cas de non-utilisation de la Balnéocard® par son titulaire pendant une période continue de 14 mois, les avantages cumulés, sans information préalable du titulaire. Le titulaire d'un compte Balneocar peut faire la demande de récupérer le solde de sa Balnéocard®, le centre Balneocar concerné effectuera le remboursement dans un délai 7 jours ouvrables maximum. Le titulaire peut décider si un contrôle du véhicule sera effectué lors d'un passage en tunnel. Lors de la migration d'une Balnéocard® Programme "fidélité en Balnéocard Privilege", la consigne correspondante sera transformée en points Balneocar sur le compte du titulaire. Avantages liés à la présentation de la Balnéocard® lors du passage en caisse. La Balnéocard® Privilege est une carte de paiement. La Balnéocard® permet à son titulaire, sur présentation en caisse de sa Carte lors des achats, de cumuler le cas échéant des bons d'achat, dénommés "points Balneocar". Les points Balneocar sont valables dans les Centres Balneocar participant au programme de fidélité (liste des magasins disponible auprès de l'accueil du magasin et sur [www.balneocar.fr](http://www.balneocar.fr)). Les points Balneocar :• peuvent être utilisés pour payer tous les achats de programmes de lavage. • sont valables dès la vente suivante.

### 2. Abonnement.

La souscription au programme de l'abonnement Balnéo Pass signifie: L'abonné porteur de la Carte Balnéo Pass Illimité qui en a la responsabilité, (le payeur de l'abonnement), responsable du paiement de l'abonnement. La société HYDROKI SAS, prestataire de l'abonnement, dont le siège social se situe au 4 rue de Séville, 68300 SAINT-LOUIS RCS Mulhouse n°352912828. L'abonnement est souscrit pour les particuliers et les sociétés dans les centres de lavage Balnéocar participant au programme, sauf: Les sociétés de transports APE 49.3...50. Les sociétés de Taxis, Vtc, Transports de personnes code APE 4930Z à 4939Z et 5310 à 5320Z, ces sociétés se verront proposer une offre tarifaire adaptée. La prestation, consiste en une opération de lavage au programme choisi **en formule illimité hors options** (la formule sélectionnée permet de laver la voiture au contrat de manière illimité durant les heures d'ouverture des centres de lavage et de la formule sélectionnée. L'abonnement est strictement personnel et lié au véhicule correspondant à la fiche d'ouverture de compte, il est matérialisé par la délivrance d'une carte Balnéo'Pass comportant, outre le numéro d'immatriculation du véhicule, le numéro de carte, son nom, pour l'abonnement souscrit Tempo, Soft, Platinum. Un tarif spécifique est proposé pour un 2ème ou 3ème véhicule à la souscription du contrat du même foyer fiscal ou ayant la même adresse sur les cartes grise. Tout d'un rajout d'un véhicule complémentaire après la souscription fera l'objet d'un nouveau contrat. L'abonnement Balnéo'Pass est soumis aux règles d'usage habituel et raisonnable et complété par la présentation de la carte Balnéo'Pass à chaque passage en caisse, il est expressément indiqué que le nombre maxi d'utilisation de la formule ne pourra pas dépasser 7 lavages/semaine. La carte ne peut pas être transféré à un autre véhicule ou à un autre client sans avis, aucun forfait ne peut être partiellement ou totalement remboursé en cas de résiliation, aucune compensation ne pourra être demandé en cas de fermeture pour maintenance. Offre non cumulable avec d'autres promotions de Balnéocar. elle est utilisable dès sa réception par l'abonné. La migration d'une formule à une autre est possible après un délai de 1 mois et une seule fois par année civile. Le tarif est réputé révisable. **Résiliation**, la demande de résiliation doit être transmise avant le 15 du

mois suivant par email ou sur le site internet. Des frais de résiliation ou de modification de 20 € TTC par carte, seront facturés pour toute demande de résiliation ou de modification avant la période de **3 mois**. Pendant toute la durée du Contrat, le prix fixé aux présentes est garanti en euros constants (sauf en cas de modification du taux de TVA). Le montant total est payé par prélèvement mensuel à échéance de la facture. Pour tout autre moyen de paiement une supplément de 5€ par mois sera facturé. En cas de défaut de paiement de l'une des mensualités de l'abonnement Balnéo'Pass, la carte d'accès de l'acquéreur sera suspendue jusqu'au versement du montant impayé majoré des éventuels frais bancaires légales, le client til pourra y être mis fin à tout moment moyennant un préavis de 1 mois complet, la résiliation doit se faire conformément à l'article 6.2 **Rétractation** : Conformément à l'article L.221-18 et suivants du Code de la Consommation, l'abonné ayant souscrit à l'Abonnement sur le site dispose d'un délai de quatorze (14) jours francs à compter de la réception de la Balnéo Pass, pour exercer son droit de rétractation sans avoir à justifier de motifs ni à payer de pénalités. Par exception, l'abonné renonce expressément à son droit de rétractation en utilisant sa Carte Balnéo Pass avant la fin du délai de quatorze (14) jours ci-avant visé. Pour exercer sa faculté de rétractation, l'abonné doit soit communiquer par lettre recommandée avec accusé de réception ou par courriel à [info@balneocar.fr](mailto:info@balneocar.fr). Le remboursement correspondant à la totalité des sommes versées, y compris les frais de dossier, sera effectué par le même moyen de paiement que celui effectué lors du paiement du prix de l'Abonnement et au plus tard dans les quatorze (14) jours qui suivent la date de rétractation, une fois la carte Balnéo'Pass reçue par le Service Abonnés. Les frais engendrés pour le renvoi de la Carte Balnéo Pass au Service Abonnés sont à la charge de l'abonné. **Exclusion**. Résiliation par Balneocar justifiée par le comportement de l'Abonné et/ou du Payeur. Balneocar pourra résilier de plein droit l'Abonnement Balnéo'Pass au cas où il est suspecté une fraude à l'utilisation de l'Abonnement, dans ce cas une mise en demeure sera faite à l'Abonné, en cas de réitération du comportement fautif le Service Abonnés informera l'Abonné par voie recommandée postale ou électronique de la résiliation de son abonnement avec effet immédiat. La réitération de ce comportement pourra être considérée comme abusive. Les cas visés pourront être (sans que cette liste soit exhaustive): Fraude ou tentative de fraude dans l'utilisation de la carte Balnéo'Pass, que ce soit directement ou par personne interposée, la carte Balnéo'Pass étant réservée pour un usage strictement personnel et ne pouvant être prêtée, donnée ou cédée à un tiers par l'Abonné, attitude ou propos agressifs envers ses clients ou le personne. Perturbation du déroulement d'un lavage que ce soit (ex : bruit, usage de téléphones portables, etc.), non-respect des règles de sécurité. Actes de violence, vols ou détériorations intentionnelles. Tenue ou attitude indécente ou contraire aux bonnes mœurs. Perte, vol ou détérioration de la Carte Balneocar.

**En cas de perte**, de vol ou de détérioration de la Carte Balnéocard®, le titulaire doit se rendre dans les meilleurs délais à l'accueil de n'importe quel centre Balneocar et présenter une pièce d'identité en cours de validité. **Une nouvelle** Carte Balnéocard lui sera remise et le total des points Balneocar cumulés sur l'ancienne Carte. Entre le moment où la Carte a été perdue ou volée et le moment où la déclaration de perte ou de vol est effectuée à l'accueil du magasin principal, le titulaire de la Balnéocard® reconnaît que les Centres Balneocar, individuellement ou collectivement, sont déchargés de toute responsabilité. Une consigne sera demandée à l'octroi de la nouvelle Balnéocard®

#### Évolutions du contrat

Arrêt ou modifications du programme fidélité: Balneocar se réserve le droit de modifier ou de supprimer à tout moment, sous réserve d'en informer par tous moyens jugés nécessaires les titulaires de la Balnéocard® en respectant un préavis d'un mois, le programme de fidélité Balneocar (conditions d'adhésion, avantages liés à la Balnéocard®, ...) et/ou les modalités de l'utilisation de la Balnéocard®. Aucune modification, y compris la cessation du programme de fidélité, n'ouvrira droit à une quelconque indemnité pour le titulaire de la Carte.

**Évolution** ou changement des présentes CGV : Les présentes conditions sont susceptibles d'évolutions et de modifications à tout moment et sans préavis de la part de Balneocar. Pour prendre connaissance d'éventuels changements qui auraient été apportés aux présentes conditions, il suffit au titulaire de la Carte Balneocard et d'en demander un exemplaire à jour auprès de n'importe quel centre Balneocar. **Manquement** au règlement ou utilisation abusive de la Balnéocard®: Balneocar, collectivement ou individuellement, décline toute

responsabilité en cas d'utilisation non conforme de la Balnéocard® ou des points Balneocar acquis. Ils se réservent le droit d'engager toute action qu'ils jugeront utile en cas d'utilisation frauduleuse ou abusive de la Carte Balneocard. Tout manquement aux présentes conditions générales, toute falsification d'informations transmises à Balneocar, entraînerait de plein droit la radiation du titulaire de la Balnéocard® et l'annulation de ses points Balneocar et avantages obtenus à la date de la radiation. **Utilisation** des fichiers de collecte de données personnelles. Les données nominatives recueillies dans le bulletin d'adhésion font l'objet de différents traitements informatisés. Les fichiers de données personnelles ont pour finalité d'assurer la délivrance, la gestion de l'ensemble des opérations attachées à la carte, la réalisation de statistiques et analyses commerciales, d'acceptation, à la prospection commerciale. Les fichiers sont destinés à l'ensemble des entités du mouvement Balneocar et prestataires en charge de la gestion de la carte. **Conformément** au respect du principe de la clause OPT IN, le client est en droit de refuser l'utilisation à des fins de prospection commerciale, de ses données personnelles collectées à l'aide de son bulletin d'adhésion ou saisies électroniquement via le site Internet [balneocar.fr](http://balneocar.fr). En conséquence, en cas d'acceptation expresse de l'utilisation de ses coordonnées Balneocar pourra lui adresser des messages commerciaux soit par courriel, soit par SMS (via son numéro de téléphone). **Droit d'accès**, de modification et de retrait des données personnelles Conformément à la loi relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés n° 78-17 du 6 janvier 1978, le titulaire de la Balnéocard® dispose d'un droit d'accès et de rectification des données le concernant, à l'accueil du magasin principal désigné par le titulaire lors de la souscription de la Balnéocard® ou ultérieurement. **Toute demande** de retrait des données personnelles implique que le titulaire de la Balnéocard® ne sera plus porteur de la Balnéocard®. **Le titulaire** de la Balnéocard® garantit l'exactitude des informations fournies et sera seul responsable de toutes les indications erronées, incomplètes ou obsolètes, qui engendreraient un préjudice pour lui, dont la perte des avantages liés à la Balnéocard®.

### 3. Lavage au tunnel

1. Les consignes du personnel doivent être strictement respectées, notamment en ce qui concerne l'approche et la mise en place sur le convoyeur, les obligations de sécurité et les autres spécifications liées à nos droits de propriété. En cas de non-respect de ces règles, nous réservons le droit d'émettre une interdiction de séjour temporaire ou permanente sur nos installations de lavage.
2. Code de la route : Le code de la route s'applique à l'ensemble des locaux des centres Balnéocar. Il est impératif de respecter toutes les règles de circulation et de sécurité en vigueur.
3. Instructions d'utilisation du véhicule : Il est essentiel de respecter les instructions d'utilisation fournies par le constructeur du véhicule pour une utilisation dans un centre de lavage auto. Balneocar ne peut être tenu responsable des spécifications des véhicules présents du parc automobile.
4. Consignes de déplacement : Le client doit respecter les données de consignation de déplacement par nos opérateurs. Aucun déplacement autonome n'est autorisé. Balneocar décline toute responsabilité en cas de casse des accessoires tels que l'antenne, les essuie-glaces, la trappe à essence, les ailerons et tout autre accessoire non d'origine.
5. Manœuvre du véhicule : Le client est responsable de la manœuvre de son véhicule jusqu'au système d'insertion automatique. Le personnel ne peut pas prendre en charge le véhicule lors d'un lavage au tunnel.

Précautions supplémentaires : Lors du passage au tunnel de lavage, veuillez prendre les précautions suivantes :

- Mettez le véhicule au point mort ou en position neutre, avec le moteur allumé.
- Éteignez les essuie-glaces, y compris la commutation d'intervalle et le capteur de pluie.
- Ne freinez pas et ne brayez pas les roues.
- assurez-vous que les volets de réservoir et de maintenance sont bien verrouillés.
- Les plaques d'immatriculation doivent être correctement et solidement fixées.
- Retirez les barres de toit et les structures gênantes.

## CONDITIONS GENERALES DE VENTE

Les présentes conditions générales sont portées à la connaissance du client, qui est réputé les avoir acceptées à la vente d'un lavage, à la signature de devis, ou d'une commande. Aucune clause contraire ne peut être opposée sauf si elle est acceptée par écrit de notre part

- Dévissez les antennes ou insérez-les si elles sont flexibles.
- Retirez les enjoliveurs de roue de secours pour les SUV.
- Les antennes non flexibles doivent toujours être démontées pour éviter toute dégradation. Dans le cas contraire, Balneocar se réserve le droit d'appliquer l'option galerie.
- Restrictions relatives aux véhicules : Le tunnel de lavage accepte tous les types de jantes, avec une largeur maximale admissible de 330 mm et une hauteur de pneu d'au moins 55 mm. Les pneus tirés ne sont pas autorisés.
- Vérification de l'état du véhicule : Avant de passer dans le lavage, il est de la responsabilité du client de vérifier l'état de son véhicule.
- Demandes spécifiques : Aucune demande spécifique concernant les tapis, les passages de porte ou l'intérieur des jantes ne sera prise en compte lors du passage au tunnel.
- Refus de passage : Balneocar se réserve le droit de refuser le passage d'un véhicule jugé trop sale lors d'un lavage ECO (sans pré-lavage manuel).
- Lavage des passages de roue : Les passages de roue ne sont effectués que lors d'un lavage ZEN + CHASSIS ou d'un lavage PRESTIGE.
- Interdictions : Le lavage moteur est strictement interdit. Les deux-roues sont également strictement interdites.
- Modification de la vitesse de fonctionnement : Balneocar se réserve le droit de modifier la vitesse de fonctionnement du tunnel.
- Carte de fidélité Balneocard: Les conditions et avantages particuliers liés à la carte de fidélité Balneocard ne sont applicables que sur présentation de la carte.
- Utilisation du téléphone ou d'autres organes de conduite : L'utilisation du téléphone ou de tout autre organe de conduite du véhicule pendant le passage au tunnel entraîne la révocation des droits de contestation.

### Clause de non-responsabilité :

Balneocar décline toute responsabilité dans les cas suivants :

1. Accessoires non fournis par le constructeur : Aucune responsabilité n'est assumée pour les accessoires qui n'ont pas été fournis et installés par le constructeur du véhicule.
2. Dépassement des pneus par les jantes : Les jantes ne doivent pas dépasser les pneus. Tout dommage résulté d'un dépassement est de la responsabilité du client.
3. Véhicules avec des dommages antérieurs : Aucune responsabilité n'est engagée pour les véhicules présentant des dommages antérieurs, des dommages visibles à la peinture (tels que des éclats de pierre) ou reçus d'une feuille.
4. Jantes très polies : Les jantes sont sensibles et ne conviennent pas aux lavages automatiques. Balneocar décline toute responsabilité pour les dommages causés à telles jantes.
5. Véhicules immatriculés depuis plus de **25 ans** : Aucune responsabilité n'est assumée pour les véhicules qui ont été immatriculés pour la première fois il y a plus de 25 ans.

En utilisant nos installations de lavage, vous avez utilisé et sans réserve ces conditions générales de vente.

**4. Nettoyage auto.** Ces conditions s'appliquent à l'exclusion de toutes autres conditions, et notamment celles applicables pour d'autres circuits de commercialisation de ces prestations. Ces Conditions Générales de Vente sont accessibles à tout moment sur le site Internet [balneocar.fr](http://balneocar.fr), et prévaudront, le cas échéant, sur toute autre version ou tout autre document contradictoire. Tout contrat de prestation signé implique de la part de nos clients l'acceptation sans réserve des présentes conditions de vente nonobstant toute autre disposition contraire. **1- Tarifs** Les tarifs sont donnés en euros TTC. Balneocar se réserve le droit de modifier les tarifs à tout moment mais s'engage à appliquer les tarifs en vigueur qui auront été indiqués au moment de la commande ou devis, de la prestation du client. Les tarifs sont donnés à titre indicatif et se basent sur un état de prise en charge "normal" (véhicule nettoyé

régulièrement et vidé des effets personnels). Dans le cas contraire (véhicule très sale, très encombré, rarement lavé, avec présence de nombreuses traces de goudron, de poils d'animaux...) des suppléments tarifaires sont prévus et peuvent être adaptés en fonction de l'état du véhicule. Les tarifs annoncés au téléphone ou par e-mail peuvent être révisés après expertise du véhicule, un devis chiffré est remis au client avant la prestation. **2- Paiement** Sauf accord préalable de Balneocar, les prestations sont payables à l'enlèvement du véhicule. Si le client ne manifeste aucune remarque sur le lavage ou l'état général du véhicule, aucun recours contre Balneocar ne sera recevable. En cas de recouvrement contentieux ou judiciaire, tous les frais seront à la charge du débiteur.

**6. Nos obligations** Le lavage et la rénovation sont des opérations de nettoyage des surfaces, tendant à redonner un aspect proche du neuf, dans la limite des traces d'usure et d'usage marquées ou des dégradations préexistantes. Balneocar s'engage à tout mettre en œuvre pour réaliser la prestation demandée. En aucun cas, nous ne sommes soumis à une obligation de résultats. Balneocar doit tout mettre en œuvre pour parvenir, sur les véhicules confiés, au meilleur résultat possible. Balneocar doit restituer le véhicule dans son intégrité initiale, après la réalisation de la prestation prévue. Il est responsable de l'état dans lequel il rend le véhicule qui lui a été confié. Il doit tout mettre en œuvre pour parvenir, sur le véhicule confié, au meilleur résultat possible de propreté. Si les risques sont trop grands, il peut refuser le travail ou émettre des réserves écrites sur le ticket de dépôt. Sur les Selleries en cuirs, daims et alcantara, Balneocar intervient avec prudence et diligence, mais ne peut parfois éviter : de faibles retraits, de légères pertes de souplesse, des modifications dans les coloris; la révélation de vices cachés résultant de la fabrication (vergetures, lésions parasitaires, cicatrices) des phénomènes imprévisibles et mal connus (polymérisation de corps gras) ou inévitables (ternissement des nuances pastel). Si la détérioration est due à un problème lié au tissu ou au cuir non décelable à l'œil nu, ou si elle est la conséquence d'un traitement préalablement effectué par le client, Balneocar n'en sera pas responsable. Lorsque la détérioration est due à un vice caché (par exemple dû à la fabrication, à l'usage, à l'entretien par le client, etc...), Balneocar n'est pas responsable. Au terme de la loi : En cas d'impossibilité de restituer le véhicule confié (perte, échange, vol, incendie, etc... Balneocar est présumé responsable selon l'article 1789 du Code Civil (obligation de résultat). Dans ce cas, c'est à Balneocar d'apporter la preuve qu'il n'est pas responsable. Si un dommage apparaît sur le véhicule confié lors de l'exécution de la prestation, et que Balneocar peut démontrer qu'il n'a pas été à l'origine du dommage sur le véhicule, mais la conséquence de la survenance d'un événement non prévisible, irrésistible et extérieur à la volonté de Balneocar ou que le dommage est dû à une cause étrangère ou de force majeure provenant uniquement d'un événement non prévisible. Dans tous les autres cas, Balneocar n'est tenu qu'à une obligation de moyen. Il appartient au client d'apporter la preuve de la responsabilité de Balneocar, selon l'article 1147 du Code Civil. Balneocar ne saurait être tenu pour responsable des mauvaises conditions de séchage d'un véhicule dont les tissus seraient encore humides lors de sa livraison.

**7. Obligations du client** Le client s'engage à signaler à Balneocar, toutes les dégradations extérieures (rayures, chocs...) et intérieures (trous textiles, dégradations...) au moment de la dépose du véhicule. L'état des lieux du véhicule alors établi constitue une liste non exhaustive des défauts, sous réserve que d'autres n'apparaissent lors du nettoyage. Le client s'engage à vider l'habitacle de son véhicule de tous les objets de valeur. Balneocar ne saurait être tenu pour responsable en cas d'aspiration, égarement ou casse d'effets personnels.

**8. Cas de force majeure** Balneocar n'est pas responsable notamment en cas de retard de livraison dû à un cas de force majeure tel que: incendie, inondations, interruption de la fourniture d'énergie ou de matières premières, ainsi que les grèves totales ou partielles de toute nature entravant la bonne marche de la société...

La survenance d'un cas de force majeure a pour effet de suspendre l'exécution des obligations contractuelles.

**9. Droit applicable.** Les réclamations qui peuvent survenir sont, autant que possible, réglées à l'amiable entre les parties intéressées. Le client pourra contacter Balneocar par mail [info@balneocar.fr](mailto:info@balneocar.fr) ou par courrier au Balneocar 4 rue de Séville 68300 Saint-Louis France, ou par téléphone au 0805 69 09 45. Toute réclamation devra être impérativement formulée au moyen du formulaire remis et ce dans les 24 heures maximum suivant la livraison du véhicule. La réclamation sera dès lors gérée par Service Clients qui fera parvenir sa réponse dans un délai de 8 jours après avoir diligenté son enquête. Toute réclamation ultérieure sera irrecevable.

**10. Juridiction** Si, le client n'est pas satisfait de la réponse apportée, il est en droit de saisir le Tribunal d'Instance de Mulhouse.

**11. Surveillance.** Les centres sont placés sous vidéosurveillance 24/24 et 7j/7. Ces données sont placées sous la loi de la protection des données personnelles durant 30 jours maximum. Elles sont ensuite automatiquement effacées. Le traitement informatique du dossier de l'acquéreur dans le cadre de la loi Informatique et Libertés du 6 janvier 1978 modifiée par la loi du 06 août 2004, lui ouvre un droit d'accès, de rectification et d'opposition aux données du dossier. Pour user de cette faculté, l'acquéreur doit s'adresser au service client. Conformément au droit de la consommation, le Tribunal compétent de cette opération contractuelle est désigné selon les règles et options fixées par le code de procédure civile soit le Tribunal de Commerce. Tout litige relatif à l'interprétation et à l'exécution des présentes CGV est soumis au droit français.