🔮 Conditions générales de vente

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.

Balnéocar s'engage à tout mettre en œuvre pour réaliser la prestation demandée.

> ℹ️ En aucun cas, nous ne sommes soumis à une obligation de résultats.

Balnéocar doit tout mettre en œuvre pour parvenir, sur les véhicules confiés, au meilleur résultat possible.

Balnéocar 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, Balnéocar 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, Balnéocar 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...), Balnéocar 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.

Balnéocar ne saurait être tenu pour responsable des mauvaises conditions de séchage d'un véhicule dont les tissus seraient encore humides lors de sa livraison.

Obligations du client

> ℹ 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.

Balnéocar ne saurait être tenu pour responsable en cas d'aspiration, égarement ou casse d'effets personnels.

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.

Droit applicable

Les réclamations qui peuvent survenir sont, autant que possible, réglées à l'amiable entre les parties intéressées.

Le client pourra contacter Balnéocar par email 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.

Juridiction

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

Surveillance

Les centres sont placés sous vidéosurveillance 24/24 et 7/7.

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.

Moyens de paiement

Balnéocar accepte les moyens de paiement suivant:

- Espèces (dans la limite de 50 pièces maximum), le client est tenu de faire l'appoint.
- Carte bancaire
- Crédit Balneocard
- Points Balnéocard

> ⚠ Les moyens de paiements mixte ne sont pas acceptés.

🚿 CGV Tunnel de lavage

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 spécificités 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 braquez 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.
- 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 prélavage manuel).
- Lavage des passages de roue : Les passages de roue ne sont effectués que lors 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 polies 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.

🧽 CGV Nettoyage complet

> ℹ 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, 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. Balnéocar 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 Balnéocar, 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 Balnéocar ne sera recevable.

En cas de recouvrement contentieux ou judiciaire, tous les frais seront à la charge du débiteur.

CGV Balneocard

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.

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 balneocar.fr).

> ⚠ En cas de non-utilisation de la Balnéocard® par son titulaire pendant une période continue de 14 mois, le compte et les avantages cumulés seront supprimés 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 par chèque ou virement bancaire.

Le titulaire peut décider si un contrôle du véhicule sera effectué lors d'un passage en tunnel, la demande doit être faite au moment de la création de la carte ou par email à l'adresse *info@balneocar.fr*

Lors de la migration d'une Balnéocard® Programme fidélité en Balnéocard Privilège, 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® Privilège 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 balneocar.fr).

Les points Balneocar :

- Peuvent être utilisés pour payer tous les achats de programmes de lavage.
- Ne peuvent être restitués.

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 dégagés de toute responsabilité. Une consigne sera demandée à l'octroi de la nouvelle Balnéocard®