CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE ET D'UTILISATION

AUTOFRESH

v1.3 — Octobre 2026

1. OBJET

Les présentes Conditions Générales de Vente et d'Utilisation (ci-après « CGVU ») ont pour objet de définir les modalités d'accès, d'utilisation et de paiement des installations de lavage automobile exploitées par la société AUTOFRESH, SAS dont le siège social est situé au 48 route de Marquette, 59215 Abscon, et l'établissement principal au 40 boulevard Paul Vaillant Couturier, 59165 Auberchicourt.

2. ACCEPTATION

Le paiement d'une prestation de lavage et toute utilisation des équipements impliquent l'acceptation pleine et entière des présentes CGVU, sans réserve ni restriction. Ces conditions sont disponibles sur site et sur simple demande auprès d'AUTOFRESH.

3. ACCÈS AUX INSTALLATIONS

AUTOFRESH se réserve le droit de refuser l'accès à tout véhicule ne respectant pas les conditions d'utilisation définies aux présentes, présentant un risque pour les installations, pour les autres usagers ou pour la sécurité du site.

L'accès aux installations est soumis aux limitations techniques décrites à l'article 7.

AUTOFRESH se réserve également le droit d'interrompre l'accès aux installations pour des motifs de maintenance, de travaux, de conditions météorologiques défavorables ou de tout événement imprévu. En cas de fermeture temporaire, aucune indemnisation ne sera due, sauf en cas de faute prouvée d'AUTOFRESH.

4. CONDITIONS D'UTILISATION

4.1 Obligations du client

Le client s'engage à :

- respecter l'ensemble des consignes affichées sur le site
- vérifier la compatibilité de son véhicule avec les installations avant tout passage
- retirer tout accessoire extérieur ou élément susceptible d'endommager les équipements (antennes non enlevées, porte-vélos, etc.), sous réserve des dispositions de l'article 7.1 relatives aux éléments de toit
- s'assurer du bon état général de son véhicule (pas d'éléments carrosserie déboités, joints décollés, rétroviseurs instables)
- utiliser les équipements mis à disposition en zone d'aspiration avec soin et de manière appropriée
- ne pas aspirer de liquides, gravats, cailloux, sable en grande quantité, objets volumineux ou coupants
- jeter ses déchets uniquement dans les poubelles prévues à cet effet
- maintenir la zone propre après utilisation
- ne pas tirer excessivement sur les flexibles d'aspiration ni en faire un usage susceptible de les détériorer
- ne pas laisser de moteur ou d'équipement en marche hors du tunnel sauf indication contraire

Le non-respect de ces obligations engage la responsabilité exclusive du client, qui prend en charge les frais de remise en état des équipements endommagés.

4.2 Comportements interdits

Afin de garantir la sécurité et le confort de tous, il est strictement interdit sur l'ensemble du site AUTOFRESH :

- de fumer ou de vapoter
- de consommer de l'alcool ou des substances illicites
- d'adopter un comportement dangereux, irrespectueux ou agressif envers le personnel ou les autres clients
- d'utiliser les installations à des fins autres que le lavage de véhicules personnels ou professionnels
- de stationner ou de circuler à une vitesse inadaptée sur le site
- d'introduire tout animal non tenu en laisse ou présentant un risque pour autrui

Tout comportement non conforme pourra entraîner l'exclusion immédiate du site, sans remboursement de la prestation en cours.

4.3 Objets oubliés

AUTOFRESH décline toute responsabilité en cas d'objets oubliés sur le site ou dans les zones de lavage et d'aspiration. Les objets trouvés sont conservés durant une période de 15 jours à compter de leur découverte. Passé ce délai, ils seront remis aux autorités compétentes ou détruits.

5. MOYENS DE PAIEMENT ET TARIFS

5.1 Moyens de paiement acceptés

AUTOFRESH accepte les paiements par :

- carte bancaire (CB, Visa, Mastercard)
- espèces (hors billets de 100 €, 200 € et 500 €)
- carte de fidélité « Freshcard »

Les chèques ne sont pas acceptés.

5.2 Tarifs

Les tarifs en vigueur sont affichés sur site. AUTOFRESH se réserve le droit de modifier ses tarifs à tout moment. Les nouvelles grilles tarifaires entrent en vigueur dès leur affichage sur site, sauf pour les montants déjà crédités sur une Freshcard, qui demeurent utilisables aux conditions au moment de leur chargement.

6. SYSTÈME DE FIDÉLITÉ « FRESHCARD »

6.1 Présentation

Le système de fidélité « Freshcard » est une carte prépayée rechargeable permettant de régler les prestations proposées par AUTOFRESH. Elle peut également donner accès à des avantages financiers (réductions de prix, remises, promotions), sans que cette liste ne soit exhaustive.

L'obtention d'une « Freshcard » est conditionnée à un premier chargement de 50 € TTC minimum (voir article 6.2).

6.2 Chargement

- Le montant minimum de rechargement, y compris lors de la création de la carte, est fixé à 50 € TTC.
- Les rechargements doivent être effectués en montants entiers (sans centimes).
- Le rechargement peut être effectué sur site en caisse.

6.3 Sommes créditées

Les sommes créditées sur la « Freshcard » sont non remboursables, y compris en cas de non-utilisation partielle ou totale, sauf disposition légale contraire. Aucun remboursement, échange ou conversion en espèces ne peut être exigé par le client.

Le tarif préférentiel n'est applicable que si le client dispose, au moment du passage, d'un solde suffisant sur sa carte pour couvrir l'intégralité du montant de la prestation. Le paiement d'une prestation ne peut être fractionné entre plusieurs moyens de paiement (notamment « Freshcard » et espèces, ou « Freshcard » et carte bancaire). En cas de solde insuffisant, le client doit recharger sa « Freshcard » ou régler l'intégralité de la prestation par un autre moyen de paiement accepté, au tarif standard en vigueur.

6.4 Durée de validité

Les montants crédités sont valables sans limitation de durée. Le client peut utiliser librement son solde à tout moment.

6.5 Usage frauduleux

Tout usage frauduleux de la « Freshcard » (falsification, utilisation par un tiers non autorisé, etc.) pourra conduire à sa désactivation immédiate par AUTOFRESH, sans préjudice des poursuites judiciaires pouvant en découler.

6.6 Perte, vol ou détérioration

La « Freshcard » est sous la seule responsabilité de son détenteur. AUTOFRESH décline toute responsabilité en cas de perte, de vol ou de détérioration.

En cas de perte ou vol, le client doit en informer AUTOFRESH dans les meilleurs délais. Un transfert de solde sur une nouvelle carte peut être effectué si le solde est identifiable et sur présentation d'un justificatif de recharge. Un formulaire de renouvellement sera transmis au client, accompagné d'une demande de photocopie de pièce d'identité.

Des frais administratifs de 6 € TTC sont imputés sur le solde de la nouvelle carte. En cas de solde insuffisant pour couvrir ces frais, la délivrance de la nouvelle carte sera conditionnée à leur paiement préalable.

AUTOFRESH se réserve le droit de refuser toute demande en cas d'impossibilité de vérification du solde ou de l'identité du demandeur.

7. LIMITES TECHNIQUES

Les installations sont adaptées aux véhicules respectant les caractéristiques suivantes :

- Hauteur maximale : 2,00 m, éléments de toit compris (barres, galeries, coffres de toit, etc.)
- Hauteur d'antenne maximale : 5 cm au-dessus de la carrosserie
- Largeur maximale : 2,40 m
- Largeur de pneus maximale : 36 cm
- Flanc de pneu minimum : 5 cm
- Garde au sol minimum : 10 cm

Le client est responsable de la vérification de la compatibilité de son véhicule avant toute utilisation. L'engagement du véhicule dans le tunnel de lavage vaut déclaration, par le client, de la conformité de son véhicule aux présentes limites techniques.

Le personnel présent sur site peut, à titre indicatif et dans la limite de ses possibilités, alerter le client ou lui déconseiller l'engagement d'un véhicule paraissant non conforme, voire en refuser l'accès. Cette intervention du personnel constitue une mesure de courtoisie et de prévention et ne saurait se substituer à l'obligation de vérification incombant au client, ni engager la responsabilité d'AUTOFRESH en l'absence d'une telle intervention.

7.1 Véhicules équipés d'éléments de toit

Les véhicules équipés de barres de toit, de galeries de toit, de coffres de toit ou d'éléments de toit similaires (ci-après « éléments de toit ») sont acceptés, sous les conditions cumulatives suivantes :

- la hauteur totale du véhicule, éléments de toit compris, ne dépasse pas la hauteur maximale de 2,00 m définie à l'article 7
- les éléments de toit sont d'origine ou homologués, en bon état et solidement fixés
- les éléments de toit ne dépassent ni par l'avant ni par l'arrière du véhicule
- aucun chargement n'est arrimé sur les barres ou la galerie (vélos, skis, bagages, etc.) ; les coffres de toit sont fermés et verrouillés
- le client signale la présence des éléments de toit à l'opérateur au guichet avant le passage

Pour ces véhicules, le lavage par brosses est désactivé au niveau du toit : les brosses concernées traitent uniquement l'avant et l'arrière du véhicule. Le toit ne fait donc pas l'objet d'un brossage, ce que le client reconnaît et accepte. Le tarif de la prestation reste inchangé.

À défaut de signalement préalable, ou si les conditions ci-dessus ne sont pas respectées, le client assume l'entière responsabilité des dommages causés à son véhicule, à ses éléments de toit et aux installations.

8. RESPONSABILITÉ

8.1 Responsabilité d'AUTOFRESH

AUTOFRESH est responsable des dommages directs causés au véhicule du client uniquement lorsqu'une faute prouvée imputable à un défaut avéré des installations est établie. AUTOFRESH ne peut exclure les obligations légales qui lui incombent.

8.2 Exonérations de responsabilité

AUTOFRESH décline toute responsabilité en cas de dommages résultant de :

- non-respect des consignes d'utilisation affichées sur site ou des présentes CGVU
- incompatibilité du véhicule avec les installations
- choix d'un programme de lavage inadapté à l'état de saleté ou à la nature du véhicule
- accessoires non retirés ou mal fixés avant le passage
- modifications, équipements non d'origine ou ajouts non homologués
- défauts préexistants au passage (peinture fragilisée, carrosserie détériorée, éléments mal fixés)
- usure normale du véhicule
- méconnaissance par le client des spécificités de son véhicule
- conditions particulières du véhicule non signalées avant le passage
- présence d'éléments de toit non signalés avant le passage, ou ne respectant pas les conditions de l'article 7.1
- résultat de lavage réduit sur le toit des véhicules équipés d'éléments de toit, du fait de la désactivation des brosses de toit

9. DÉGRADATIONS

Toute dégradation des équipements, des installations ou des zones communes imputable à un usage non conforme aux présentes CGVU pourra faire l'objet d'une facturation à l'utilisateur responsable, sur la base des frais réels de remise en état. AUTOFRESH se réserve le droit d'engager toute action judiciaire appropriée.

10. RÉCLAMATIONS

Toute réclamation relative à une prestation doit être signalée immédiatement sur place avant le départ du client, afin de permettre la réalisation d'un constat contradictoire.

Lorsque le dommage est constaté après départ, le client dispose d'un délai de 24 heures pour en informer AUTOFRESH par écrit, en joignant tout justificatif utile (photos, description du dommage, date et heure du passage). Les réclamations doivent être adressées à : AUTOFRESH - 40 boulevard Paul Vaillant Couturier 59165 Auberchicourt / Mail : contact@autofresh.fr.

11. VIDÉOSURVEILLANCE

Le site AUTOFRESH est équipé d'un système de vidéosurveillance autorisé, conformément aux dispositions de la loi n° 95-73 du 21 janvier 1995 et de ses décrets d'application, à des fins de sécurité des personnes et des biens, de prévention des incidents et de gestion des litiges.

Les images sont conservées pour une durée maximale de 15 jours, sauf nécessité particulière liée à un incident en cours ou à une procédure judiciaire. Elles sont accessibles uniquement aux personnes habilitées et, le cas échéant, aux autorités compétentes.

12. DONNÉES PERSONNELLES

12.1 Responsable du traitement

AUTOFRESH SAS est responsable du traitement des données personnelles collectées dans le cadre de la relation client.

12.2 Données collectées et finalités

Les données personnelles collectées (nom, prénom, coordonnées, données de paiement) sont traitées aux fins suivantes :

- gestion de la relation client et exécution des prestations
- gestion du système de fidélité « freshcard »
- facturation et gestion des paiements
- traitement des réclamations
- respect des obligations légales

12.3 Base légale

Les traitements sont fondés sur l'exécution du contrat liant AUTOFRESH au client, le respect d'obligations légales, ainsi que, le cas échéant, le consentement du client pour les finalités commerciales.

12.4 Durée de conservation

Les données clients sont conservées pendant une durée de 3 ans à compter de la dernière prestation, sauf obligation légale imposant une durée différente (comptabilité : 10 ans).

12.5 Droits des personnes

Conformément au Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD — Règlement UE 2016/679) et à la loi Informatique et Libertés, le client dispose des droits suivants :

- droit d'accès à ses données personnelles
- droit de rectification des données inexactes
- droit à l'effacement (« droit à l'oubli »)
- droit à la limitation du traitement

- droit à la portabilité des données
- droit d'opposition au traitement

Ces droits peuvent être exercés par courrier postal ou par email à l'adresse suivante, en joignant une copie d'un justificatif d'identité : AUTOFRESH - 40 boulevard Paul Vaillant Couturier 59165 Auberchicourt / Mail : contact@autofresh.fr.

En cas de réclamation non résolue, le client peut introduire une plainte auprès de la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés (CNIL) — www.cnil.fr.

13. FORCE MAJEURE

AUTOFRESH ne pourra être tenu responsable de l'inexécution totale ou partielle de ses obligations en cas de survenance d'un événement de force majeure au sens de l'article 1218 du Code civil, c'est-à-dire un événement imprévisible, irrésistible et extérieur (catastrophe naturelle, coupure d'électricité prolongée, pandémie, acte de vandalisme, décision administrative, etc.).

En cas de force majeure, AUTOFRESH s'efforcera d'en informer sa clientèle dans les meilleurs délais et de reprendre l'exploitation dès que possible.

14. MÉDIATION

Conformément aux dispositions des articles L.611-1 et suivants du Code de la consommation, le client peut recourir gratuitement à un médiateur de la consommation en vue de la résolution amiable d'un litige.

ex : Médiateur du Commerce Coopératif et Associé, ou tout médiateur référencé CECMC.

Le recours à la médiation est sans préjudice de la possibilité pour le client de saisir directement les juridictions compétentes.

15. JURIDICTION ET DROIT APPLICABLE

Les présentes CGVU sont soumises au droit français.

En cas de litige non résolu par voie amiable ou de médiation, les tribunaux du ressort du siège social d'AUTOFRESH seront seuls compétents, sauf disposition légale contraire applicable aux consommateurs.

16. MODIFICATION DES CONDITIONS GÉNÉRALES

AUTOFRESH se réserve le droit de modifier les présentes CGVU à tout moment. La version en vigueur est celle affichée sur le site à la date de la prestation. Toute utilisation des installations postérieure à une modification vaut acceptation de la version mise à jour.

La version en vigueur est datée et versionnée en tête du présent document.