

**CONDITIONS GENERALES DE VENTE ET D'UTILISATION
DE LA CARTE MEMBRE NORAUTO WASH LE TUNNEL**

(version à jour au 31.01.2026)

Définitions :

Application	:	désigne l'application mobile éditée et exploitée par la Société
Avantages	:	a le sens qui lui est donné à l'Article 5
Client	:	désigne toute personne ayant acquis ou bénéficié, au moins une fois, d'un Produit ou Service vendu par la Société
Client Particulier	:	désigne un Client particulier
Client Professionnel	:	désigne un Client professionnel
Données Personnelles Facultatifs	:	désignent toute donnée personnelle (au sens de la réglementation relative aux données à caractère personnel) transmise volontairement par le Client
Données Personnelles Obligatoires	:	désignent les données personnelles suivantes : prénom, nom et adresse mail valable du Client dont la transmission à la Société est obligatoire pour souscrire à la Carte
Partenaire	:	désigne la société Norauto France (ainsi que ses filiales) avec laquelle la Société est partenaire
Produits et Services	:	désigne tous les produits et services vendus et fournis par la Société tels que, sans que cette liste ne soit exhaustive, les prestations de lavage automatique de véhicules, les produits d'entretien de véhicules. Précision faite que les Produits et Services peuvent varier d'un Tunnel de Lavage à un autre
Réseau	:	désigne l'ensemble des Tunnels de Lavage exploités par la Société
Site Internet	:	désigne le site internet accessible à l'adresse https://norautowashletunnel.com/ lequel est édité et exploité par la Société
Société	:	désigne la société HYDROS, société par actions simplifiée, immatriculée au RCS de Lille sous le n°940 272 180, dont le siège social se situe 55 rue Masséna, 59493 Villeneuve d'Ascq
Tunnel de Lavage	:	désigne un tunnel de lavage automobile exploité par la Société sous le nom commercial et la marque « Norauto Wash Le Tunnel »

Article 1. Objet

Dans le cadre de son activité, la Société commercialise une carte prépayée dénommée « Carte Membre » (ci-après la « **Carte** »). L'utilisation de la Carte permet au Client utilisateur de bénéficier de tarifs préférentiels sur les Produits et Services vendus par la Société.

Les présentes conditions générales (ci-après les « **Conditions Générales** ») ont pour objet de définir les termes, conditions et modalités de vente et d'utilisation de la Carte.

Les Conditions Générales sont applicables à toute personne utilisant la Carte.

Article 2. Caractéristiques de la Carte

La Carte est un instrument de paiement destiné aux Clients qui y ont souscrit. La Carte permet uniquement d'effectuer des paiements pour l'achat des Produits et Services vendus et fournis au sein du Réseau.

La Carte n'est pas nominative. Le Client qui effectue un paiement avec la Carte est présumé être propriétaire de la Carte ou être autorisé par le propriétaire à l'utiliser.

La Carte sera identifiable par la Société.

La Carte pourra être délivrée sous forme matérielle ou dématérialisée.

La Carte s'active par sa première utilisation à la caisse de l'un des Tunnels de Lavage

La Carte est valable sans limitation de durée de sorte que le Client pourra l'utiliser tant qu'elle fonctionne. Toutefois, dans l'hypothèse où la Carte ne serait pas utilisée pendant une période continue de deux (2) ans, celle-ci sera considérée comme perdue et la Société pourra la désactiver ; l'éventuel crédit disponible figurant à la Carte sera alors définitivement acquis à la Société, sauf à ce que le Client concerné sollicite dans le délai couvert par la prescription la restitution du crédit disponible conformément aux stipulations de l'Article 4 en cas de perte.

Article 3. Souscription de la Carte

Tout Client qui en fait la demande peut obtenir une Carte.

La demande de Carte peut se faire (i) à n'importe quelle caisse de l'un des Tunnels de Lavage du Réseau ou (ii) (lorsque le service sera disponible) en ligne *via* le Site Internet ou l'Application.

La délivrance de la Carte est gratuite et conditionnée à un chargement initial d'un montant minimum de **cinquante euros (50 €)**. Le chargement initial peut s'effectuer soit par carte bancaire, soit en espèces (sauf les billets de 200 € et 500 €), si la souscription est effectuée en caisse.

Lors de la souscription, le Client fournit, *a minima*, les Données Personnelles Obligatoires (qui sont pour rappel les données suivantes : prénom, nom et une adresse de courrier électronique valable). Le Client pourra donner son autorisation pour que la Société recueille des Données Personnelles Facultatifs, telles que le(s) numéro(s) d'immatriculation de ses véhicules, son numéro de téléphone, ... Le Client pourra également transmettre spontanément (ce qui équivaut à une autorisation) à la Société des Données Personnelles Facultatifs.

Lors de la souscription, il est également proposé au Client de bénéficier d'offres publicitaires et promotionnelles de la part du Partenaire – ce qui implique qu'il donne son autorisation à la Société pour communiquer au Partenaire ses Données Personnelles Obligatoires.

Les conditions de la collecte et du traitement des données personnelles sont précisées au sein de la Politique de Protection des Données Personnelles.

Le Client Professionnel sera invité à compléter sa souscription en communiquant son numéro SIRET ainsi que son numéro de TVA.

Après la souscription, le Client recevra un courriel lui confirmant sa souscription et contenant un lien hypertexte redirigeant vers les présentes Conditions Générales.

Les Conditions Générales seront considérées comme acceptées par le Client à la date de la souscription de la Carte, sauf pour le Client d'exercer son droit de rétractation conformément à l'Article 6.

Article 4. Conditions d'utilisation de la Carte

Après sa délivrance, la Carte peut être utilisée comme moyen de paiement lors de chaque passage en caisse de l'un des Tunnels de Lavage.

L'utilisation de la Carte comme moyen de paiement permet au Client de payer le Produit et/ou Service en bénéficiant des Avantages. A chaque utilisation, le crédit de la Carte est débité du prix du(des) Produit(s) et/ou Service(s) acheté(s), après application des Avantages, et dans la limite du solde disponible.

Si le solde de la Carte est insuffisant pour effectuer un achat, le Client devra payer le restant dû avec le moyen de paiement de son choix (auquel cas les Avantages s'appliqueront quand même) ou en rechargeant sa Carte.

Le Client peut recharger sa Carte, à tout moment, pour un montant minimum de **cinquante euros (50 €)** et dans la limite du plafond de chargement de la Carte fixé à mille euros (1.000 €) à n'importe quelle caisse de l'un des Tunnels de Lavage du Réseau, soit par carte bancaire ou par versement en espèces ; soit (lorsque le service sera disponible) par carte bancaire *via* le Site Internet ou l'Application édité par la Société.

Le Client, ainsi que tout utilisateur de la Carte du chef du Client, utilise la Carte sous sa seule responsabilité.

En cas de perte ou de vol de la Carte, le Client devra en informer la Société, dans les meilleurs délais, pour qu'elle désactive la Carte. La Société s'engage à désactiver la Carte dans les 72h suivants la réception de la demande.

Dans ces cas, le crédit disponible qui figurait sur la Carte désactivée sera restitué au Client, après imputation d'une somme forfaitaire pour frais administratifs et de gestion de 6 € TTC, par, à son choix, la délivrance d'une nouvelle Carte chargée du crédit disponible récupérable à la caisse de son Tunnel de Lavage habituel, ou une restitution directe sur son compte bancaire (après transmission d'un relevé d'identité bancaire valable), sous réserve de la justification de son identité par le Client.

Concernant les frais administratifs et de gestion :

- en cas de délivrance d'une nouvelle Carte, si le solde qui figurait sur la Carte est insuffisant au paiement de ces frais, la délivrance de la nouvelle Carte ne pourra intervenir sans leur paiement préalable.
- En cas de demande de restitution directe sur le compte bancaire, si le solde qui figurait sur la Carte est insuffisant pour payer cette somme, le crédit disponible restera acquis à la Société, pour solde de tout compte.

Un formulaire de déclaration de vol ou de perte figure à l'Article 11.

En cas de Carte défectueuse, notamment du fait d'un dysfonctionnement technique ou de la vétusté de la Carte, et sous réserve que cette défectuosité ne résulte pas d'une faute du Client (utilisation peu soignée, usage incompatible, ...), le Client pourra obtenir, à la caisse de l'un des Tunnels de Lavage et à la condition d'être en capacité de présenter la Carte défectueuse, la délivrance d'une nouvelle Carte, le cas échéant, chargée du crédit disponible figurant à la Carte défectueuse. Si la défectuosité a été causée par le Client, une nouvelle Carte pourra lui être délivrée ; la nouvelle Carte sera chargée du crédit disponible imputé d'une somme forfaitaire pour frais administratifs et de gestion de 6 € TTC ; en cas de solde insuffisant, la délivrance de la nouvelle Carte ne pourra intervenir sans le paiement préalable de ces frais.

Tout usage abusif ou frauduleux de la Carte pourra conduire à sa désactivation par la Société, outre l'application des sanctions prévues par la Loi.

Article 5. Avantages liés à la Carte

Les avantages liés à la Carte consistent principalement et sans que cette liste ne soit exhaustive dans l'octroi d'avantages financiers (remises spécifiques, réductions de prix, promotions, ...) et de services ou encore d'un système de fidélisation (les « **Avantages** »).

A chaque utilisation de la Carte (au sens d'un paiement avec celle-ci), le Client bénéficie automatiquement des Avantages qui sont applicables dans le Tunnel de Lavage dans lequel elle est utilisée, au jour de cette utilisation. La présentation d'une Carte présentant un solde nul ne suffit pas à bénéficier des Avantages.

La Société peut, à sa discrétion et en fonction de sa politique commerciale, modifier tout ou partie des Avantages par d'autres avantages ; précision faite que la Carte donnera toujours lieu à l'application d'Avantages par rapport aux Clients non utilisateurs de la Carte.

Il est précisé que les prix et tarifs des Produits et Services pratiqués par la Société peuvent varier d'un Tunnel de Lavage à un autre. Par conséquent, le Client reconnaît et accepte qu'il ne pourra pas prétendre Avantages pratiqués par son Tunnel de Lavage habituel (le Tunnel de Lavage qui lui a délivré sa Carte) en cas d'utilisation de sa Carte dans un autre Tunnel de Lavage et qu'il sera soumis aux Avantages pratiqués dans ce Tunnel de Lavage.

Article 6. Rétractation - Résiliation

Le Client pourra exercer un droit de rétractation dans les quinze (15) jours calendaires suivants la souscription à la Carte. La Société lui restituera le crédit disponible dans les mêmes conditions qu'une résiliation, sans application des frais administratifs et de gestion.

Un formulaire de rétractation figure à l'Article 11.

Passé le délai de rétractation, le Client pourra, à tout moment, solliciter la résiliation du contrat.

L'éventuel crédit disponible sur la Carte sera restitué au Client après imputation d'une somme forfaitaire pour frais administratifs et de gestion de 6 € TTC. Si le crédit disponible est inférieur à cette somme, la Société conservera l'intégralité des sommes.

La restitution des fonds au Client interviendra dans un délai maximum d'un (1) mois suivant la réception de la demande de résiliation et sous réserve que la Société dispose du relevé d'identité bancaire du compte du Client à créditer, à joindre à la demande de résiliation.

La résiliation prendra effet à la date de réception du solde disponible par le Client de sorte que jusqu'au remboursement, le Client pourra continuer d'utiliser la Carte dans la limite du solde disponible.

Un formulaire de résiliation figure à l'Article 11.

Article 7. Modifications des Conditions Générales

La Société se réserve le droit d'amender à tout moment les Conditions Générales. Les nouvelles Conditions Générales seront portées à la connaissance des Clients titulaires d'une Carte par l'envoi d'un simple courrier électronique leur permettant de prendre connaissance des nouvelles Conditions Générales .

Toute utilisation de la Carte par le Client, après l'envoi des nouvelles Conditions Générales, emportera leur acceptation sans réserve.

En cas de désaccord, le Client peut résilier le contrat dans les conditions de l'Article 6, sans application des frais administratifs et de gestion.

Article 8. Fin de la Carte

La Société a la possibilité de mettre fin à tout moment à la Carte en cessant d'en délivrer et en refusant de les recharger. Le Client pourra continuer d'utiliser la Carte dont il dispose jusqu'à concurrence du crédit disponible et ne pourra plus la recharger à compter de la décision de la Société.

Dans le cas où il subsisterait un solde trop faible pour acheter le Produit ou le Service et faute de pouvoir recharger la Carte, la Société remboursera au Client le crédit disponible, sauf à ce que le Client accepte de payer directement le complément pour le Produit ou le Service souhaité.

La Société aura la possibilité de substituer la Carte par tout autre programme de fidélité qu'elle jugerait plus opportun ; le Client restera libre d'y adhérer ou non.

Article 9. Données personnelles

La politique de protection des données personnelles de la Société vise à informer les Clients des pratiques concernant le consentement, la collecte, l'utilisation, le stockage, les mesures de sécurité, le(s) durée(s) de conservation, le(s) destinataire(s) et le partage des données personnelles que le Client est amené à fournir lors de la souscription à la Carte.

La politique de protection des données personnelles de la Société est disponible sur le Site Internet.

Conformément à la réglementation, le Client dispose d'un droit d'accès, de modification et de suppression des données personnelles le concernant. L'exercice de ce droit s'exerce par l'envoi d'un courrier au siège social de la Société ou d'un courrier électronique à l'adresse contact@norautowashletunnel.com.

Article 10. Notifications

Pour être valable, toute demande à la Société doit être adressée par courrier électronique à l'adresse contact@norautowashletunnel.com ou par courrier au siège social.

La Société s'engage à répondre au Client dans les meilleurs délais.

Article 11. Modèles de formulaires

Afin de faciliter les démarches des Clients, il est proposé les modèles de formulaires suivants :

Formulaire de vol / perte de la Carte
n° de la Carte : _____
Je soussigné(e) _____ (<i>nom, prénom</i>)
Déclare que la Carte identifiée ci-dessus a été volée / perdue et demande à ce qu'elle soit désactivée conformément aux conditions générales.
Date : _____
Signature du Client :

Formulaire de rétractation
n° de la Carte : _____
Je soussigné(e) _____ (nom, prénom)
Déclare exercer mon droit de rétractation conformément aux conditions générales et sollicite la restitution du montant figurant au crédit de la Carte identifiée ci-dessus.
Je vous joins le RIB du compte à créditer de cette somme.
Date : _____
Signature du Client :

Formulaire de résiliation
n° de la Carte : _____
Je soussigné(e) _____ (nom, prénom)
Notifie la résiliation du contrat relatif à la Carte identifiée ci-dessus et sollicite la restitution du montant figurant au crédit de cette carte, conformément aux conditions générales.

Je vous joins le RIB du compte à créditer de cette somme.

Date : _____

Signature du Client :

Article 12. Droit applicable – Médiateur – Litiges

Les Conditions Générales sont soumises et régies par le droit français.

En cas de réclamation écrite non résolue, et avant d'engager toute action judiciaire, le Client ayant la qualité de consommateur, devra engager une procédure de médiation auprès d'un médiateur référencé par la Commission d'évaluation et de contrôle de la médiation de la consommation (CECMC).

A défaut de parvenir à un accord dans le cadre de cette médiation préalable, le litige sera soumis :

- pour les Clients Particuliers à la juridiction compétente conformément aux dispositions du Code de procédure civile ;
- pour les Clients Professionnels à la compétence exclusive du Tribunal de commerce de Limoges.