

# FAQ

## NOUVEAUTE : VOTRE PASS LAVAGE ILLIMITE !

Nouveau ! Vous pouvez dès à présent adhérer au lavage illimité avec SPA auto. Le Pass Lavage illimité vous permet de laver votre voiture autant de fois que vous le souhaitez ! Profitez de l'ensemble de nos soins/lavages avec l'option LAVA et de nos outils en libre-service après chaque passage dans le tunnel sur simple présentation de votre carte d'abonnement en caisse.

## COMMENT SOUSCRIRE À UN PASS LAVAGE ILLIMITE

L'abonnement se souscrit uniquement sur internet en 3 clics : <https://spa-auto.fr/subscriptions/products/view>

## LA CARTE « PASS LAVAGE ILLIMITE » EST-ELLE PAYANTE ?

La carte « Pass Lavage illimité » est gratuite. Si vous l'égariez ou si vous faites voler votre carte « Pass Lavage illimité » : les centres SPA auto pourront la refaire et bloquer l'ancienne carte « Pass » pour un coût de 2€ qui sera à régler immédiatement en caisse.

## SI JE PRENDS LE PASS LAVAGE ILLIMITE SPA AUTO, JE PEUX VENIR AVEC N'IMPORTE QUEL VEHICULE ?

Votre Pass Lavage illimité est enregistré avec un numéro de plaque d'immatriculation. Donc 1 abonnement = 1 véhicule. Hormis le Pass Duo, 1 abonnement = 2 véhicules

## PUIS-JE RESILIER MON PASS LAVAGE ILLIMITE ?

- **PASS LAVAGE ILLIMITE AVEC ENGAGEMENT**

Vous pourrez résilier votre abonnement au plus tard 4 semaines avant la date anniversaire de votre souscription. Vous pourrez faire cette demande via votre espace client en ligne SPA auto : <https://spa-auto.fr/subscriptions/main> si vous ne souhaitez pas être réengagé l'année suivante.

- **PASS LAVAGE ILLIMITE SANS ENGAGEMENT**

Vous pourrez résilier votre abonnement via votre espace client en ligne SPA auto : <https://spa-auto.fr/subscriptions/main>. Vous disposez d'un préavis de 4 semaines qui débutera le jour de votre prochain prélèvement.

## PUIS-JE SUSPENDRE MON ABONNEMENT ?

Vous ne pouvez pas suspendre votre abonnement sauf en cas de force majeure, énoncé dans nos conditions générales : <https://spa-auto.fr/content/3-conditions-generales-de-ventes>

## QUE FAIRE SI J'AI DEUX VOITURES ?

Nous vous proposons le Pass duo à 34€90 avec engagement de 12 mois. Vous pouvez prendre un Pass DUO pour renseigner les deux plaques d'immatriculation des voitures.

## IL RESTE DU CREDIT SUR MA CARTE COMMENT ÇA SE PASSE ?

Vous pouvez utiliser votre crédit pour financer jusqu'à 3 mois d'abonnement. Ils seront calculés au prorata du forfait que vous choisirez en fonction du montant de crédit disponible sur votre carte. Vous devez pour cela obligatoirement payer le premier mois. Ensuite, rendez-vous sur votre espace client dans l'onglet « montant sur ma carte membre » et cliquez sur « générer mon bon de réduction ». Le crédit de votre carte membre sera automatiquement déduit sur les mois suivants. S'il vous reste tout de même du crédit sur votre carte après la mobilisation, il pourra être utilisé soit pour des prestations de préparation intérieure, pour l'achat de produit ou encore pour l'achat de lavage en centre.

## EST-IL POSSIBLE DE CREER L'ABONNEMENT EN CENTRE ?

L'abonnement se souscrit uniquement sur internet pour le moment en 3 clics : <https://spa-auto.fr/subscriptions/products/view>

## COMMENT JE ME CONNECTE A MON ESPACE CLIENT

- **JE SUIS DEJA MEMBRE SPA AUTO**

Etape 1 : Cliquez ci-dessous sur " Mon compte " et saisissez votre adresse mail.

Etape 2 : Cliquez sur mot de passe oublié.

Etape 3 : Cliquez sur le lien d'activation qui vous est envoyé sur votre boîte mail.

Etape 4 : Choisissez votre nouveau mot de passe et mettez à jour vos informations.

Etape 5 : Votre compte est finalisé !

Si vous ne recevez aucun mail d'activation, vous pouvez recréer un compte client : notre équipe vérifiera sur chaque commande si vous n'êtes pas déjà client membre pour renseigner votre numéro de carte dans les 72H. Passé ce délai, si vous ne voyez toujours pas votre numéro de carte membre renseigné vous pouvez le signaler par mail à l'adresse suivante : [contact@spa-auto.fr](mailto:contact@spa-auto.fr).

- **JE NE SUIS PAS CLIENT MEMBRE SPA AUTO**

Créer votre compte : [https://spa-auto.fr/connexion?create\\_account=1](https://spa-auto.fr/connexion?create_account=1)

## JE NE VOIS PAS MON NUMERO DE CARTE MEMBRE SUR MON ESPACE CLIENT

Si vous êtes client membre SPA auto et que vous ne voyez pas votre numéro de carte membre renseigné vous pouvez le signaler par mail à l'adresse suivante : [contact@spa-auto.fr](mailto:contact@spa-auto.fr). Sachez que pour toutes commande notre équipe vérifie si vous êtes déjà client membre pour modifier et renseigner vos informations, notamment votre numéro de carte membre.

## MON PASS LAVAGE ILLIMITE EST-IL VALABLE DANS TOUS LES CENTRES SPA AUTO ?

Oui, votre Pass lavage illimité est valable dans tous nos centre SPA auto : Besançon-Chateaufarine, Besançon-École-Valentin, Pontarlier, Troyes-Pont-St-Marie et Dijon-Chevigny-St-Sauveur.