

FAQ

QUESTIONS	REponses
QUESTIONS STATIONS DE LAVAGE	
Où sont situées les stations de lavage Lavatrans ?	<p>Nous sommes un réseau composé de 11 stations en activités.</p> <p>Vous pouvez nous retrouver à Limoges (87), Perpignan (66), Béziers (34), Cavailon ((84), Toulouse Eurocentre (31), Toulouse Fondeyre (31), Bayonne (64), Lyon - Saint Vulbas (01), Lille (59), Dunkerque (59) et Derval (44).</p>
Quels sont vos horaires d'ouverture ?	<p>Nos stations de lavage sont ouvertes généralement de 8h30 à 19h30 sans interruption et sans RDV tous les jours de la semaine et le samedi de 8h30 à 12h30. Cependant, chacune des stations peuvent modifier leurs horaires.</p> <p>Exemple : Toulouse Eurocentre 7h/20h, Lille : 7h30/19h30, Dunkerque : 8h/19h30, Béziers fermé entre 12h et 14h etc...</p> <p>Retrouver l'ensemble des horaires de nos stations via notre site internet http://lavatrans.com/reseau/Les-stations-de-lavage_30_1.html</p>
Quels sont les moyens de paiements acceptés dans vos stations ?	<p>Les chèques, espèces, carte bleue et DKV sont acceptés par l'ensemble de notre réseau + la carte AS24 dans certaines de nos stations.</p>
Combien de temps dure un lavage de camion ?	<p>Nous lavons votre camion en moins de 20 minutes !</p> <p><u>Le lavage de votre véhicule s'effectue en deux temps :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Lavage manuel à 70% effectué par deux équipiers laveurs (jantes, châssis apparent, devant caisse, pare-brise...) - Lavage automatique avec rouleaux.

<p>Quels types de prestations proposez-vous ?</p>	<p>Nous proposons le lavage extérieur dans toutes nos stations mais également le lavage libre-service mise à part Toulouse Eurocentre qui réalise le lavage intérieur de citerne.</p> <p>Nous effectuons toujours les mêmes prestations, un lavage complet sur l'ensemble du camion, en moins de 20 minutes. C'est un lavage de qualité et non simplifié.</p> <p>Notre devise étant : La qualité, la rapidité et la souplesse.</p>
<p>Comment se déroule l'enregistrement à mon arrivée ?</p>	<p>⇒ <i>Pour les clients enregistrés (forfait ou carnet)</i> Vous vous présentez à l'entrée de la piste sans contrainte de RDV, vous êtes directement identifié grâce à notre système informatique. Nous vous délivrons un bon de lavage et lavons votre camion en moins de 20 minutes.</p> <p>⇒ <i>Pour les clients non enregistrés</i> Vous vous présentez à l'entrée de la piste sans contrainte de RDV, nous vous délivrons une facture détaillée et lavons votre camion en moins de 20 minutes. Vous payez immédiatement.</p>
<p>QUESTION CONTRAT DE LAVAGE</p>	
<p>Comment fonctionne une carte de lavage libre-service ?</p>	<p>La carte de lavage libre-service est une carte LAVATRANS pré chargée de 60 minutes lavages pour laver votre camion. Elle est utilisable dans l'ensemble du réseau, mise à part Toulouse Eurocentre, qui réalise le lavage intérieur de citerne.</p> <p>Cette carte vous permet de bénéficier de l'équipement d'un professionnel pour laver votre camion à toute heure, 7jours/7 et 24h/24.</p>
<p>Quels sont vos formules d'abonnements ?</p>	<p>Nous proposons plusieurs concepts d'abonnement adapter à vos besoins, le forfait pack et le forfait illimité. Vos immatriculations devront être définies.</p> <p>Nous vous proposons également les cartes de chèque lavage ainsi que la carte libre-service qui non aucun engagement, ni d'immatriculation à fournir.</p>

<p>Quel est le tarif le plus avantageux pour laver l'ensemble de mon parc ?</p>	<p>Retrouvez sur notre site, notre simulateur budget qui vous permettra de trouver la meilleure formule adaptée à vos besoins. http://lavatrans.com/mon_camion_propre.php</p> <ul style="list-style-type: none"> - Combien avez-vous de camions ? - A quelle fréquence souhaitez-vous laver votre camion par mois? - Quels est le type de votre véhicule ?
<p>Quelles sont vos modalités générales d'abonnement ?</p>	<p>Nos abonnements sont d'une durée d'1 an avec un paiement mensuel (ou trimestriel selon le nombre de véhicules abonnés en forfait illimité). Le contrat se renouvelle par tacite reconduction.</p> <p>Vous pouvez vous abonner directement auprès d'une station ou bien directement sur notre site internet. Dans ce cas, nous vous proposons de vous envoyer les documents par email pour nous les retourner signé. Vous pouvez nous contacter au 05.61.09.24.24.</p> <p>Une résiliation en cours d'année n'est pas possible, sauf exception. Pour cela il faudra nous faire parvenir votre motif explicite par fax ou mail + une LRAR</p>
<p>J'aimerais connaître les modalités de fonctionnement du forfait pack ?</p>	<p>Nous effectuons le lavage de l'ensemble de votre parc dans tout le réseau LAVATRANS, en nous précisant toutes vos immatriculations par avance.</p> <p>Il existe plusieurs forfaits packs, selon la fréquence de lavage mensuelle que vous souhaitez pour vos véhicules. Nous débutons à partir de 10 lavages par mois.</p> <p>A chaque passage dans l'une de nos stations, un décompte sur votre forfait sera effectué.</p>
<p>J'aimerais connaître les modalités de fonctionnement du forfait illimité ?</p>	<p>Avec le forfait illimité pour pouvez faire laver à volonté vos véhicules sur tout le réseau LAVATRANS.</p> <p>C'est un abonnement d'1an par véhicule (1 ou 2 immatriculations selon le type de camion, exemple : porteur ou ensemble semi-remorque).</p> <p>Un remplacement d'immatriculation sera possible, pour cela, il faudra nous faire parvenir votre motif explicite par fax ou mail.</p>

<p>Que se passe-t-il si je dépasse le nombre de lavages du forfait pack ou à l'inverse si je ne l'utilise pas en totalité dans le mois ?</p>	<p>Nous n'effectuons pas de report de lavage.</p> <p>Tout lavage au-delà de l'abonnement entraîne la facturation du lavage au prix unitaire. Nous vous proposons alors de basculer sur un abonnement supérieur.</p>
<p>J'aimerais connaître les modalités d'utilisation des carnets de chèques lavage ?</p>	<p>Avec les carnets de chèques lavages, vous n'avez aucun engagement. Les chèques lavages sont valables dans tout le réseau LAVATRANS pour une durée de 2 ans.</p> <p>Chaque carnet correspond à un type de camion différent. Le prix du carnet varie selon le type de camion.</p> <p>Ce carnet vous permet de laver l'ensemble de vos véhicules à votre rythme et contient 10 chèques lavages achetés + 1 chèque lavage offert.</p>
<p>QUESTION PRODUITS ET E-BOUTIQUE</p>	
<p>Quelle est la qualité de vos produits de lavage ?</p>	<p>Ce sont des produits de grande qualité, spécialement conçus pour LAVATRANS afin de laver tout type de véhicules. Tous ces produits sont utilisés dans toutes nos stations par des professionnels.</p> <p>Nos produits s'utilisent généralement dilués dans l'eau à la concentration moyenne de 10 à 15 %, avec un pulvérisateur manuel ou automatique.</p>
<p>Comment s'abonner sur le site LAVATRANS ?</p>	<p>Inscrivez-vous directement sur notre site www.lavatrans.com avec votre adresse email et passez votre commande.</p>
<p>A quoi va me servir un compte sur lavatrans.com ?</p>	<p>Ce compte va vous permettre de pouvoir passer commande pour l'achat de produits/accessoires, mais également de vous abonner à nos différents forfaits.</p> <p>Vous pourrez ainsi suivre le détail et l'historique de vos commandes.</p> <p>Pour nos clients en contrat ; cet espace privé vous permettra directement de consulter en ligne votre contrat.</p>

<p>Comment faire pour accéder à mon compte ? Je n'arrive pas à me connecter</p>	<p>Votre mot de passe doit être incorrect. Je vous propose de le changer afin de réussir à accéder à votre espace client en appelant directement le 05.61.09.24.24.</p> <p>Vous pourrez par la suite remodifier votre mot de passe dans l'onglet « mes informations personnelles ».</p>
<p>Comment faire pour passer une commande sur le site internet ?</p>	<p>Après identification sur notre site, ajoutez au panier tous les articles que vous souhaitez. Par la suite, indiquez nous votre adresse de livraison et de facturation ainsi que le choix de votre mode de paiement.</p>
<p>A partir de l'onglet frais de port, je n'arrive pas à passer à l'onglet paiement ?</p>	<p>Pensez à bien cocher les conditions générales de vente ainsi que le mode de livraison.</p>
<p>Quels sont vos délais de livraison ?</p>	<p>Vous disposez d'un délai de livraison 24h, 48h ou livraison classique (3/4jours). Des ports sont à prévoir de pour la livraison 24h et pour la livraison 48h.</p> <p>Les frais de port sont offerts pour une livraison classique, à partir d'un montant minimum de 35€ TTC lors de votre commande.</p>
<p>Quels sont les moyens de paiements acceptés ?</p>	<p>Plusieurs moyens de paiements sont acceptés : le chèque, la carte bleue, Paypal ainsi que le virement bancaire.</p> <p>La livraison de la marchandise s'effectue une fois le paiement validé, par conséquent, un paiement par chèque ou virement prendra plus de temps qu'un paiement CB ou Paypal.</p>
<p>Je n'ai pas reçu de facture suite à mon achat sur internet, comment puis-je la récupérer ?</p>	<p>Dès validation du paiement, Votre facture est disponible en téléchargement directement sur votre compte client internet.</p> <p>Si vous n'avez pas accès à ce compte (service entreprise différent) veuillez nous contacter au 05.61.09.24.24 afin que nous puissions vous envoyer votre facture par mail.</p>
<p>Si j'ai besoin d'un renseignement que je ne trouve pas sur votre site que faut-il faire ?</p>	<p>Un numéro d'assistance et de renseignements est mis à votre disposition !</p> <p>Vous pouvez nous joindre du lundi au jeudi de 9h à 12h /14h à 18h et le vendredi de 9h à 12h /13h à 17h au : 05.61.09.24.24 ou bien par mail : lavatrans@lavatrans.com</p>

QUESTION FRANCHISE

J'aimerais devenir franchisé, pourrais-je avoir des renseignements sur votre franchise LAVATRANS ?

Des renseignements sont accessibles sur notre site www.lavatrans.com à la rubrique « franchise ».

Vous pouvez également nous contacter au 05.61.09.24.24 afin de prendre contact avec M.Collin.