

CONDITIONS GENERALES DE REPARATION

Article 1 - Estimation

L'ordre de réparation signé par le Client comporte une indication sur la nature des opérations à effectuer à la demande du Client et l'estimation du coût de la réparation avant démontage du véhicule. Mais l'examen du véhicule peut révéler la nécessité d'autres travaux.

Article 2 - Devis

A la demande expresse du Client, supposant un diagnostic approfondi du véhicule avec éventuellement démontage et remontage de certains de ses organes, un devis pourra être établi par notre Entreprise.

Lorsque le devis est payant, le Client en sera informé préalablement à son établissement. Le montant du devis sera déductible de la facture définitive des réparations si celles-ci ont été effectuées par notre Entreprise.

Si, à la suite de l'établissement d'un devis, le Client décide de ne pas faire réparer son véhicule, le Client sera redevable outre des frais d'établissement du devis, des frais de démontage et remontage éventuels de son véhicule.

Article 3 - Exécution de l'ordre de réparation

Les travaux mis en œuvre par notre Entreprise correspondent à l'ordre de réparation signé. Notre Entreprise s'engage à exécuter ces travaux conformément aux préconisations techniques du constructeur du véhicule. S'il apparaît nécessaire d'effectuer des travaux complémentaires, un avenant à cet ordre de réparation devra être signé par le Client. Avant signature de cet avenant, le Client pourra demander une nouvelle estimation ou un devis.

Article 4 - Pièces issues de l'économie circulaire

Le Client est informé de sa possibilité d'opter pour l'utilisation, pour certaines catégories de pièces de rechange, de pièces issues de l'économie circulaire à la place de pièces neuves, dans les conditions prévues par la réglementation et précisées ci-après.

Les pièces issues de l'économie circulaire regroupent deux familles :

- les pièces issues des centres VHU (composants et éléments commercialisés par les centres de traitement de véhicules hors d'usage (VHU) agréés, après avoir été préparés en vue de leur réutilisation), et
- les pièces « échange standard » (composants et éléments remis en état conformément aux spécifications du fabricant).

Les pièces issues de l'économie circulaire peuvent concerner les catégories de pièces de rechange automobiles suivantes : les pièces de carrosserie amovibles, les pièces de garnissage intérieur et de la sellerie, les vitrages non collés, les pièces optiques, les pièces mécaniques ou électroniques, à l'exception de celles faisant partie : des trains roulants, des éléments de la direction, des organes de freinage, des éléments de liaison au sol qui sont assemblés, soumis à usure mécanique et non démontables.

L'entreprise n'est pas tenue de permettre au Client d'opter pour l'utilisation de pièces de rechange issues de l'économie circulaire dans les cas suivants :

- lorsque le Véhicule fait l'objet de prestations d'entretien ou de réparation réalisées à titre gratuit, ou sous garanties contractuelles, ou dans le cadre d'actions de rappel,

- lorsque les pièces issues de l'économie circulaire ne sont pas disponibles dans un délai compatible avec la date de restitution du Véhicule prévue au recto,

- lorsque le Réparateur estime que les pièces issues de l'économie circulaire sont susceptibles de présenter un risque important pour l'environnement, la santé publique ou la sécurité routière.

Article 5 - Travaux sous garantie

L'ordre de réparation remis au Client lors de la réception de son véhicule tient lieu de justificatif des travaux sous garantie par le Client. Cependant, le Client pourra, à sa demande, obtenir de notre Entreprise une attestation précisant la nature des travaux réalisés sous garantie.

En garantie légale de conformité, le consommateur :

- bénéficie d'un délai de 2 ans à compter de la délivrance du bien pour agir ;
- peut choisir entre réparation ou le remplacement du bien ;
- est dispensé de rapporter la preuve de l'existence du défaut de conformité du bien durant les 24 mois suivant sa délivrance ;
- peut décider de mettre en œuvre la garantie contre les défauts cachés du bien vendu ;
- peut choisir entre la résolution de la vente ou une réduction du prix.

Article 6 - Date de livraison

La livraison du véhicule réparé interviendra à la date stipulée sur l'ordre de réparation. Notre Entreprise s'engage à faire diligence pour obtenir les pièces à changer dans les meilleurs délais. Toutefois, notre Entreprise peut être confrontée à des circonstances indépendantes de sa volonté ou à des délais exceptionnels d'approvisionnement des pièces détachées. Dans une telle hypothèse, la date de livraison sera reportée d'une durée équivalente au retard d'engendré par ces circonstances ou délais. Le Client en sera informé.

Article 7 - Accessoires - Carburant

Lors de la réception du véhicule à l'atelier, le Client aura la faculté d'attirer l'attention de l'Entreprise sur tel élément particulier monté sur son véhicule ou sur tout autre point qu'il jugera utile de signaler.

L'Entreprise n'est responsable que des accessoires et appareils fixés au véhicule et des objets confiés à son magasin après inventaire, ainsi que la quantité de carburant, notés à l'entrée du véhicule à l'atelier.

Article 8 - Garde du véhicule - Enlèvement

Conformément au droit commun, notre Entreprise répond des dommages causés au véhicule pendant la durée de la garde.

L'état apparent du véhicule lors de sa réception est mentionné sur l'ordre de réparation. Notre Entreprise s'oblige à restituer le véhicule dans l'état de propreté dans lequel elle l'a réceptionné.

Article 9 - Enlèvement

L'envoi de la facture constitue mise à disposition du véhicule terminé.

En cas de non enlèvement dans un délai de 8 jours et après l'envoi d'une lettre recommandée, valant mise en demeure adressée au Client, notre Entreprise se réserve le droit de facturer des frais de gardiennage, selon un barème journalier affiché à l'entrée de notre établissement.

Article 10 - Pièces détachées

Si l'ordre de réparation mentionne la remise au Client des pièces remplacées, celle-ci lui seront restituées au moment de la livraison de son véhicule.

Le Client ne peut renoncer à la reprise des pièces de carrosserie ou encombrantes par leur poids ou leur dimension, que si l'ordre de réparation stipule que ces pièces ne seront pas remises au Client.

Si les pièces remplacées ne sont pas reprises par le Client au moment de la livraison de son véhicule, notre Entreprise pourra en disposer librement.

Fout exception au principe de restitution quelle que soit la mention portée sur l'ordre de réparation, les pièces changées dans le cadre de la garantie contractuelle ou d'échange standard.

Article 11 - Réception des travaux

L'Entreprise explique les réparations effectuées. Toute anomalie dont notre Entreprise aurait connaissance lors de la livraison du véhicule et n'ayant pas fait l'objet d'un ordre de réparation sera signalée au Client et sera mentionnée sur la facture. Au cas où le Client refuserait de remédier immédiatement à une anomalie quelconque ayant une incidence sur la sécurité du véhicule et qui lui serait signalée par notre Entreprise, il s'engage à nous signer une décharge de responsabilité.

Article 12 - Facturation - Paiement

Les factures de réparation sont payables à l'enlèvement du véhicule. Notre Entreprise sera en droit de retenir le véhicule jusqu'à complet paiement des sommes dues à raison des prestations réalisées conformément à l'ordre de réparation et ses éventuels avenants.

En cas de réparation consécutive à un accident couvert par une assurance, et sauf accord de règlement direct passé entre notre Entreprise et la Société d'Assurance concernée, le Client est seul responsable du paiement des travaux effectués, l'assurance n'ayant jamais avec notre Entreprise de liens de droit. Notre Entreprise reste cependant à la disposition de la Société d'Assurance pour lui communiquer tous les renseignements dont elle peut avoir besoin.

Article 13 - Réclamations

En cas de réclamation relative à la bonne exécution des travaux demandés, le Client doit nous en avvertir immédiatement, et nous mettre en position de faire toutes constatations utiles. Nous déclinons toute responsabilité en cas de démontage de la pièce ou de l'organe incriminé, en dehors de notre présence.

En outre, les pièces, organes ou ensembles vendus par notre Entreprise et montés sur le véhicule sont couverts par la garantie légale des vices cachés prévus par les articles 1641 et suivants du Code Civil. Du fait de cette garantie, le vendeur est responsable des défauts cachés des pièces, organes ou ensembles, qui les rendent impropres à l'usage auquel ils sont destinés. En tout état de cause, le véhicule sera ramené à nos ateliers par les soins et aux frais du Client.

Article 14 - Données Personnelles

Les informations relatives au Client ou à son véhicule recueillies à l'occasion de la réception de celui-ci font l'objet d'un traitement informatique destiné à permettre à notre Entreprise d'assurer la gestion de sa relation commerciale avec les Clients, de participer à des campagnes de promotions proposées par notre Entreprise, et l'élaboration de statistiques commerciales, ainsi qu'afin de permettre à notre Entreprise d'assurer la traçabilité des véhicules et d'organiser d'éventuelles opérations techniques et/ou de rappel. Les destinataires des données sont notre Entreprise.

Nonobstant les dispositions applicables concernant l'archivage de données permettant d'établir la preuve d'un droit ou d'un contrat, ou conservées au titre d'une obligation légale, les données personnelles collectées seront conservées pendant une durée de trois (3) ans à compter de la fin de la relation commerciale entre le Client et notre Entreprise, et plus particulièrement son dernier contact avec notre Entreprise.

Conformément à la loi « Informatique et Libertés » du 6 janvier 1978 modifiée en 2004, le Client bénéficie d'un droit d'accès et de rectification aux informations qui le concerne, qu'il peut exercer en s'adressant à notre Entreprise à l'adresse figurant en tête de l'ordre de réparation. Le Client peut également, pour des motifs légitimes, s'opposer au traitement des données le concernant.

De même, en application de l'article L223-1 du Code de la consommation, le Client peut s'opposer à tout moment à être démarché par téléphone, en s'inscrivant gratuitement sur le site www.biocetel.gouv.fr.

Je suis informé(e) de ce que la fourniture de mes données personnelles pour les finalités ci-dessus exposées sont volontaires, et que le défaut de fourniture de ces données pourrait m'empêcher de bénéficier de certains services ou d'être le destinataire de certaines informations.

J'ai pris connaissance des stipulations relatives au traitement de mes données personnelles, et j'accepte leur collecte et traitement par l'Entreprise, afin d'être contacté(e), notamment par e-mail et par téléphone, par notre Entreprise, et de recevoir de sa part des offres.

Article 15 - Contestation - Médiation

En cas de litige relatif à l'exécution du présent contrat entre le Client et l'Entreprise, ceux-ci s'efforceront de le résoudre à l'amiable (le Client adressera une réclamation écrite auprès de l'Entreprise).

A défaut d'accord amiable ou en l'absence de réponse de l'Entreprise dans un délai d'un (1) mois, le Client consommateur, au sens de l'article L.211-3 du code de la consommation, peut saisir le médiateur dont les coordonnées sont les suivantes :

En application de l'article L.611 à L.616 du Code de la consommation, tout professionnel communique au consommateur, selon des modalités fixées par décret pris en Conseil d'Etat, les coordonnées indiquées ci-dessus, du ou des médiateurs, compétents dont il relève. Le professionnel est également tenu de fournir cette même information au consommateur, dès lors qu'un litige n'a pas pu être réglé dans le cadre d'une réclamation préalable directement introduite auprès de ses services.

Signature du Client précédée de la mention manuscrite :
« Lu et pris connaissance. Bon pour accord »

