

CONDITIONS GÉNÉRALES DE RÉPARATION

1 - ORDRE DE TRAVAIL - ESTIMATION - DEVIS

À la réception du véhicule, il est établi un ordre de travail, sur lequel est indiqué, selon le cas, soit le détail des travaux à effectuer, soit la commande d'un devis, soit la seule réception du véhicule dans l'attente de commande de travaux.

La signature de l'ordre de travail par le client (ou son mandataire) vaut consentement du client à l'application des présentes conditions générales de réparation.

Il sera établi à la demande du client, soit une estimation, soit un devis de réparations à effectuer sur son véhicule.

- L'estimation est une indication sans démontage, fournie gratuitement, sur la nature des opérations à effectuer et sur le coût approximatif de la réparation.
- Le devis, valable un mois à compter de la date de son établissement, est une liste détaillée et chiffrée des opérations à effectuer avec démontage éventuel ou étude préalable et dont le montant engage le réparateur. Il est facturé au client selon un barème affiché par le réparateur. Toutefois, les frais d'établissement du devis seront déductibles de la facture définitive que le client devra acquitter, si les interventions sont réalisées dans les ateliers du réparateur ayant établi le devis.

2 - TRAVAUX EFFECTUÉS

Les travaux sont entrepris selon la demande exprimée par le client sur l'ordre de travail. Si, pendant l'exécution des réparations demandées, d'autres travaux s'avéraient nécessaires, le réparateur devra informer le client et obtenir son accord avant toute nouvelle réparation. Le réparateur à qui l'on refuse ces travaux complémentaires sera dégagé des conséquences que ce refus peut entraîner après en avoir informé le client.

3 - GARANTIE

Les pièces de rechange d'origine facturées au client, montées sur un véhicule selon les préconisations du constructeur par un membre de son réseau, bénéficient d'une garantie de deux ans pièces et main d'œuvre à compter de la date de la facture. La présente garantie ne couvre pas les conséquences de l'usure normale de la pièce, d'une utilisation anormale ou d'un entretien défectueux de celle-ci, ni les frais consécutifs à l'immobilisation du véhicule.

Toute période d'immobilisation du véhicule dans l'atelier pendant une durée d'au moins 7 jours dans le cadre d'une réparation au cours de la garantie contractuelle, vient s'ajouter à la durée de garantie contractuelle qui restait à courir à compter du jour de la réception du véhicule dans l'atelier pour effectuer la réparation, y compris en cas de prêt d'un véhicule de remplacement par le réparateur.

4 - RESPONSABILITÉS DU RÉPARATEUR

Le réparateur est, pendant le temps de la réparation, responsable des accessoires et appareils fixés sur le véhicule, ainsi que des objets confiés aux magasins, lors de la réparation. Le client est invité à enlever de son véhicule tout objet de valeur.

5 - 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, en dehors du contrôle du réseau de la marque, 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.

Le Réparateur n'est pas tenu de permettre au consommateur 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.

6 - RÉCEPTION DES TRAVAUX DE RÉPARATION

Lors de la réception des travaux de réparation, la facture mentionnera toute anomalie, y compris celles dont le réparateur aura eu connaissance lors de la réparation et qui n'auront pas fait l'objet d'un ordre de travail. Le réparateur engagera le client à remédier immédiatement aux anomalies ayant une incidence sur la sécurité du véhicule. En cas de refus de la réparation de la part du client, le client devra signer une décharge de responsabilité au profit du réparateur.

7 - PAIEMENT - ENLÈVEMENT

T.V.A. payée selon le régime des débits. Non timbrée, cette facture ne peut servir d'acquiescement. Nos factures de réparation sont payables à l'enlèvement du véhicule. En cas de retard de paiement, le client sera redevable d'une pénalité calculée par application de 3 fois le taux de l'intérêt légal aux sommes dues. Nous n'accordons pas d'escompte en cas de règlement comptant. Si le client n'a pas retiré le véhicule à la date indiquée, un avis de mise à disposition lui est adressé l'invitant à le retirer dans les 8 jours et mentionnant le montant de l'indemnité d'encombrement qui lui sera facturée après ce délai de 8 jours. Passé ce délai, une indemnité d'encombrement lui est facturée (taux équivalent à une heure de main-d'œuvre par jour à compter de la date de mise à disposition).

Lorsque le client est un professionnel, en application de l'article L441-10 du Code de Commerce, il est expressément convenu qu'en cas de retard de paiement, le client pourra se voir appliquer des pénalités calculées sur les sommes exigibles et non payées à bonne date au taux minimum prévu par la loi, égal à 3 fois le taux d'intérêt légal en vigueur, à compter de la date d'exigibilité desdites sommes. Par ailleurs, une indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement d'un montant minimum de 40 euros pourra être appliquée au client.

8 - MÉDIATION DE LA CONSOMMATION

En cas de litige, et après réclamation écrite auprès de nos services restée infructueuse, vous pouvez saisir gratuitement le Médiateur FNA en vue d'une résolution amiable de votre différend.

Adresse postale :

Le Médiateur FNA - Immeuble Axe Nord - 9 & 11 avenue Michelet - 93583 Saint Ouen Cedex - Site internet : www.mediateur.fna.fr

Veuillez consulter le site Internet du Médiateur auprès de la FNA pour toute information relative au processus de médiation, et pour déposer votre dossier en ligne.

Complément en cas de vente à distance :

Le réparateur agréé avec lequel vous avez signé vous informe de l'existence de la plateforme européenne de règlement en ligne des litiges, destinée à recueillir les éventuelles réclamations issues d'un achat en ligne des consommateurs européens et de les transmettre aux médiateurs nationaux compétents : cette plate-forme est accessible à l'adresse : <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>.

9 - CLAUSE DE RÉSERVES DE PROPRIÉTÉ

Conformément à nos conditions générales de vente, la loi n° 80.335 du 12 Mai 1980 relative à la clause de réserve de propriété est applicable aux marchandises décrites sur le présent document, celles-ci restant en effet notre propriété jusqu'au paiement complet.

Les risques sont à charges de l'acheteur. Les acomptes pourront être conservés pour couvrir les pertes éventuelles à la revente.

10 - RÉCLAMATION

Les réclamations concernant le véhicule ou la facturation doivent être formulées au plus tard 8 jours après la date de mise à disposition. Les pièces commandées spécialement ainsi que les pièces électriques ne sont ni reprises, ni échangées. Pour les autres, aucun retour ne sera accepté après les 5 jours suivant la livraison. Tout litige ou contestation sont exclusivement du ressort des Tribunaux du Siège de notre entreprise. Les différents modes de règlement ainsi que le lieu de livraison ne peuvent opérer ni novation ni dérogation à cette clause attributive de juridiction.

11 - INFORMATIQUE ET LIBERTÉS

Votre réparateur, en tant que responsable de traitement met en œuvre un traitement de données à caractère personnel vous concernant ayant pour finalité la gestion de notre relation client. Ce traitement est nécessaire à l'exécution du contrat qui nous lie. Ces données sont destinées à votre réparateur agréé, à ses services habilités, à ses filiales ainsi qu'à ses éventuels sous-traitants et partenaires. Elles peuvent être conservées pendant une durée de 10 ans.

Des données peuvent également être traitées à des fins de prospection commerciale et ce pendant une durée de 3 ans à compter du dernier contact avec le prospect.

Toute personne concernée par le traitement dispose d'un droit d'accès, de rectification, d'effacement et à la portabilité de ses données ; ainsi que d'un droit à la limitation du traitement. Toute personne concernée dispose en outre d'un droit d'opposition pour des raisons qui tiennent à sa situation particulière et d'un droit d'opposition à la prospection commerciale. Dans l'hypothèse où un traitement reposerait sur votre consentement, vous pouvez retirer ce consentement à tout moment.

Par ailleurs, vous disposez du droit de formuler des directives spécifiques et générales concernant la conservation, l'effacement et la communication de vos données post-mortem.

Ces droits peuvent être exercés par courrier à votre réparateur ou au siège de la marque, accompagnée d'une copie d'un titre d'identité signé, et d'une copie de la carte grise du véhicule concerné.

Vous pouvez introduire une réclamation auprès de la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés (CNIL), autorité de contrôle compétente en matière de protection des données à caractère personnel par courrier : CNIL, 3 place de Fontenoy - TSA 80715 - 75334 PARIS CEDEX 07 ou par mail : cnil.fr

Si le client ne souhaite plus faire l'objet de prospection commerciale par voie téléphonique, il dispose du droit de s'opposer au démarchage téléphonique en entrant ses numéros de téléphones fixes et/ou portables sur la liste d'opposition gratuite accessible via le site www.bloctel.gouv.fr gérée par la société Opposetel en vertu d'une délégation de service public.

