

CONDITIONS GENERALES DE VENTE

- document mis à jour janvier 2020 -

I. DEVIS

A la réception du véhicule et/ou à la demande du client (sur la base des informations fournies par celui-ci), il pourra être établi un devis des réparations à effectuer sur ledit véhicule.

Le devis est une proposition commerciale présentant de manière détaillée et chiffrée les opérations à réaliser, avec démontage éventuel et dont le montant engage la société dans la limite de la durée de validité précisée sur ce document.

II. ODRE DE REPARATION

La planification d'un rendez-vous auprès de l'équipe Atelier est réalisée lorsque le devis a été approuvé par le client par écrit (mail ou devis signé). A la réception du véhicule, un ordre de réparation (OR) est rédigé, détaillant les travaux à réaliser approuvés. Dans le cas de rendez-vous programmé en l'absence de devis (urgence mécanique et/ou électronique, service rapide...), la société réalise un OR en indiquant, lorsque cela est possible et sous réserve de démontage, le prix des réparations (pièces & main d'œuvre). L'OR ainsi réalisé devra être signé par le client préalablement aux travaux à effectuer. Lorsque la réparation est réalisée à la suite d'un accident couvert par un contrat d'assurance, le client devra contresigner l'OR préalablement à l'exécution des travaux.

III. DECHARGE DE RESPONSABILITE

Pour des raisons de sécurité, le réparateur peut être amené à proposer au client des réparations complémentaires. Si le client refuse de les effectuer, le réparateur lui fera signer une décharge de responsabilité.

IV. PIECES DE RECHANGE

Si le réparateur n'utilise pas pour ses travaux des pièces neuves d'origine Constructeur, il en informe le client notamment par une mention précise sur l'ordre de réparation et sur la facture. Le client peut voir les pièces remplacées s'il en a fait la demande sur l'ordre de réparation ou au plus tard au moment de la restitution. Ces pièces pourront lui être restituées à l'exception des pièces d'échange standard ou sous garantie. Les pièces non réclamées au moment de la restitution ne seront pas récupérables par le client ; elles deviennent la propriété du réparateur.

Le réparateur est libre d'accepter ou de refuser pour motif légitime de monter des pièces fournies par le client. Lorsqu'il l'accepte mention en sera faite sur l'ordre de réparation ou sur la facture correspondante, avec indication des pièces fournies. Si une avarie est provoquée par la défectuosité de l'une de ces pièces fournies par le client, la responsabilité du réparateur ne saurait être engagée.

V. DATE LIMITE DE RESTITUTION

Le réparateur restitue le véhicule à la date indiquée au recto. Toutefois, dans le cas où le début d'exécution des travaux est subordonné à l'avis d'un tiers, que le client aura indiqué au réparateur à la rubrique « informations complémentaires » de l'ordre de réparation, la date limite de restitution sera reportée d'un délai égal à celui courant entre le jour de la signature de l'ordre de réparation et le jour de l'avis définitif donné par ledit tiers sur les travaux commandés.

VI. PAIEMENT

Toutes les réparations ou prestations sont payables auprès du garage, au comptant, sauf dérogation particulière. En cas de retard de paiement et à compter de la réception d'une mise en demeure de payer des pénalités seront appliquées d'un montant égal à celui inscrit sur la facture.

Le réparateur est étranger à toute contestation, quel qu'en soit l'objet, pouvant survenir entre une compagnie d'assurance et le client ayant commandé des réparations sur son véhicule à la suite d'un accident. Le client est, en tout état de cause, tenu vis-à-vis du réparateur du paiement intégral des réparations.

VII. DROIT DE RETENTION

En application de l'article 1948 du Code Civil, le réparateur peut retenir le véhicule jusqu'à l'entier paiement de la facture.

VIII. FRAIS DE GARDIENNAGE

Si le client ne vient pas récupérer son véhicule dans les 48 heures qui suivent la date de restitution de son véhicule, et sauf accord exprès du réparateur, des frais de gardiennage seront facturés au client au tarif journalier affiché dans l'entreprise.

IX. ACCESSOIRES

Le réparateur n'est responsable que des accessoires et appareils fixés au véhicule. Le client est tenu de retirer ses effets personnels du véhicule confié. Le client est informé que certaines prestations peuvent entraîner une réinitialisation des accessoires électroniques, ce qu'il reconnaît, accepte et il fera son affaire personnelle et assumera les frais éventuels de remise en fonction.

X. PROTECTION DES DONNEES PERSONNELLES

Le client est informé que les données personnelles recueillies sur cet ordre de réparation sont susceptible de faire l'objet de traitements automatisés nécessaires à l'exécution du contrat. Le responsable de ce traitement est le réparateur. Ces données seront conservées pendant 3 ans.

Conformément à la réglementation applicable en matière de données à caractère personnel, le client dispose d'un droit d'accès, de rectification d'opposition, de limitation du traitement d'effacement et de portabilité de ses données.

Si le client souhaite exercer ces droits, il doit contacter le réparateur dont les coordonnées figurent au recto du présent ordre de réparation en précisant ses noms, prénoms, adresse et en joignant une copie recto-verso de sa carte d'identité. Si le client ne souhaite pas que ses données soient utilisées par les partenaires du réparateur à ses fins de prospection, il coche la case suivante :

En cas de difficulté en lien avec la gestion de ses données personnelles, le client peut adresser une réclamation au réparateur ou à la CNIL.

XI. OPPOSITION AU DEMARCHAGE TELEPHONIQUE

Si le client consommateur ne souhaite pas faire l'objet de prospection commerciale par voie téléphonique, il est informé de son droit de s'inscrire gratuitement sur la liste d'opposition au démarchage téléphonique Bloctel (sur le site internet : <http://www.bloctel.gouv.fr> ou par courrier Société Opposetel-Service Bloctel, 6 rue Nicolas Siret, 10000 Troyes).

XII. LITIGES

En cas de réclamation, le client consommateur doit dans un premier temps s'adresser par écrit au réparateur. En second recours, il peut s'adresser au médiateur du Conseil national des professions de l'automobile (CNPA).

- par courrier, au moyen d'un formulaire de saisine téléchargeable sur le site du médiateur, à l'adresse : M. le médiateur du Conseil national des professions de l'automobile (CNPA) – 50 rue Rouget de Lisle 92158 Suresnes cedex.

- sur son site internet : www.mediateur-cnpa.fr.