

### **Article 1 : L'estimation et devis**

A la demande du client, il peut être établi soit une estimation, soit un devis des réparations à effectuer sur son véhicule. L'estimation est une indication sans démontage sur les opérations à effectuer et sur le coût approximatif de la réparation. Le devis est une liste détaillée et chiffrée des opérations à réaliser, avec démontage éventuel ou étude préalable, et dont le montant engage le réparateur.

### **Article 2 : L'ordre de réparation**

Lors de la réception du véhicule, un ordre de réparation est rédigé. Il indique les opérations acceptées par le client ainsi que la durée prévisible des travaux. L'ordre de réparation est validé par la signature du client. S'il apparaît nécessaire d'effectuer des travaux complémentaires, le client donnera son accord par écrit sur ces travaux complémentaires. Si le client ne peut se déplacer pour la signature d'un nouvel ordre de réparation, cet accord pourra intervenir par courriel.

### **Article 3 : Exécution des travaux**

Les travaux mis en œuvre par l'entreprise correspondent à l'ordre de réparation signé. L'entreprise s'engage à exécuter ces travaux conformément aux préconisations techniques du constructeur du véhicule.

### **Article 4 : Les délais de livraison**

La livraison du véhicule réparé interviendra à la date stipulée par l'ordre de réparation. La date indiquée est donnée à titre approximative. L'entreprise s'engage à obtenir les pièces à changer dans les meilleurs délais. Toutefois, l'entreprise peut être confrontée à des circonstances indépendantes de sa volonté ou à des délais exceptionnels d'approvisionnement des pièces de rechange. Dans une telle hypothèse, la date de livraison sera reportée d'une durée équivalente au retard engendré par ces circonstances ou délais. Le client sera averti en cas d'éventuel prolongement du délai.

### **Article 5 : Les accessoires**

Lors de la réception du véhicule, le client devra 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 aux véhicules. Le client doit retirer tout objet personnel de son véhicule. A ce titre, l'entreprise n'assume aucune responsabilité pour la perte, le vol, ou la dégradation desdits objets et accessoires.

### **Article 6 : La réception des travaux**

L'entreprise explique les réparations effectuées lors de la restitution du véhicule. Toute anomalie dont l'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 l'entreprise, il s'engage à signer une décharge de responsabilité.

### **Article 7 : La collecte et l'élimination des déchets**

Conformément à la réglementation en vigueur, l'entreprise fait collecter, éliminer et valoriser les pièces de rechange usagées et autres déchets automobiles issues des opérations de maintenance et de réparations.

#### **Article 8 : Les pièces remplacées**

Si le client souhaite récupérer les pièces remplacées (autres que les pièces sous garantie ou en échange standard), il lui appartient de le préciser lors de l'établissement de l'ordre de réparation. Dans le cas contraire, les pièces sont réputées délaissées et l'entreprise en disposera, sans engager sa responsabilité envers quiconque. Si l'entreprise n'utilise pas pour les travaux d'un véhicule des pièces neuves d'origine constructeur (pièces d'occasions), il en informe le client notamment par une mention précise sur l'ordre de réparation et sur la facture.

#### **Article 9 : La facturation/ le paiement**

Les prestations sont payables au comptant, sauf accord préalable et au plus tard à la livraison du véhicule. Des pénalités de retard d'un taux égal à trois fois le taux de l'intérêt légal sont appliquées en cas de paiement des sommes dues après la date figurant sur la facture. Conformément à l'article D.441-5 du Code de commerce, tout retard de paiement d'un professionnel rendra également exigible, de plein droit, une indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement fixée à 40€. En cas de réparation consécutive à un accident couvert par une assurance, et sauf accord de règlement direct passé entre l'entreprise et la société d'assurance concernée, le client est seul responsable du paiement des travaux effectués, l'assurance n'ayant jamais avec l'entreprise de liens de droit. L'entreprise reste cependant à la disposition de la société d'assurance pour lui communiquer tous les renseignements dont elle peut avoir besoin.

#### **Article 10 : Le droit de rétention et les indemnités d'encombrement**

En application de l'article 1948 du code Civil, le réparateur peut retenir le véhicule jusqu'à l'entier paiement de la facture. Si le client ne vient pas récupérer son véhicule dans les ...heures qui suivent la mise à disposition de son véhicule, et sauf accord préalable entre l'entreprise et le client, une lettre recommandée lui sera adressée le mettant en demeure de se présenter au garage. Si cette mise en demeure reste sans effet pendant heures, une indemnité d'encombrement sera facturée au client au tarif journalier de ...euros affiché dans l'entreprise.

#### **Article 11 : Les garanties et responsabilité**

Conformément au Code civil, l'entreprise est tenue d'assurer les garanties légales des pièces des rechanges utilisées pour la réparation. La garantie est formellement limitée dans ses effets à la réparation ou remplacement, des éléments défectueux, à la condition toutefois que la remise en état ou le remplacement soit exécuté par l'entreprise.

L'entreprise est tenue de livrer un bien conforme au contrat et répond des défauts de conformité existant lors de la délivrance. L'entreprise répond également des défauts de conformité résultant de l'emballage, des instructions de montage ou de l'installation lorsque celle-ci a été mise à sa charge par le contrat ou a été réalisée sous sa responsabilité. L'entreprise est tenue de la garantie à raison des défauts cachés de la chose vendue qui la rendent impropre à l'usage auquel on la destine, ou qui diminuent tellement cet usage que le client ne l'aurait pas acquise, ou n'en n'aurait donné qu'un moindre prix s'il les avait connus. La responsabilité de l'entreprise ne pourra, en aucun cas, être engagée :

– Lorsque le matériel réparé aura été démonté hors de sa présence,

- Lorsqu'un tiers quelconque aura procédé à une réparation postérieure à la réparation litigieuse,
- La modification des caractéristiques techniques d'origine du véhicule prescrites par le constructeur.
- Le défaut de respect du mode d'utilisation des prescriptions d'entretien qui ne sont pas effectuées conformément aux prescriptions du constructeur.
- L'utilisation de pièces qui ne sont pas d'origine ou de pièces qui ne sont pas de qualité équivalente.
- Le montage des pièces de rechange sur un autre véhicule que celui pour lequel les pièces sont destinées.
- L'usure normale des pièces de rechange.
- L'utilisation du véhicule dans des compétitions ou des conditions pour lesquelles il n'est pas homologué.

L'entreprise décline toute responsabilité pour les préjudices indirects ou immatériels que sont notamment les pertes de chiffre d'affaires et/ ou manque à gagner, ce que le client accepte expressément.

L'entreprise et le client sont respectivement couverts par l'assurance Responsabilité civile professionnelle de la carrosserie à l'adresse suivante :

Axa France, 21 rue Martin Luther King, BP 41, 69490 PONTCHARRA SUR TURDINE.

### **Article 12 : Les réclamations et litiges**

En cas de contestation relative à la bonne exécution des travaux demandés, le client doit en avertir immédiatement l'entreprise, et la mettre en position de faire toutes constatations utiles.

En cas de difficultés quant à l'interprétation ou l'exécution des présentes conditions générales, et après avoir tenté de résoudre le litige directement avec l'entreprise, le client peut s'adresser gratuitement à un médiateur comme celui du CNPA par courrier à l'adresse suivante :

#### **Médiateur de MOBILIANS**

43 BIS Route de Vaugirard  
CS 80016  
92197 MEUDON CEDEX

sur son site internet [www.mediateur-mobilians.fr](http://www.mediateur-mobilians.fr)

ou par mail à l'adresse suivante : [mediateur@mediateur-mobilians.fr](mailto:mediateur@mediateur-mobilians.fr) .

A défaut de solution amiable trouvée avec ces deux moyens de recours (entreprise, médiateur), l'affaire sera portée devant le tribunal compétent.