

CONDITIONS GÉNÉRALES D'INTERVENTION TOP GARAGE

1. OBJET - CHAMP D'APPLICATION - OPPOSABILITÉ

Les présentes Conditions Générales de Vente ("CGV") s'appliquent à toute intervention sur véhicule (entretien, réparation, vente et pose de pièce(s), etc.) ("Intervention") réalisée par le garage, les coordonnées du garage sont notées sur le recto du document. Toute intervention implique l'adhésion sans réserve par le client consommateur ou client professionnel ("Client") aux CGV qui prévalent sur toutes autres conditions, notamment générales d'achat, sauf celles formellement acceptées par le Garage. Toute clause contraire sera déclarée inopposable au Garage. Le Client déclare avoir pris connaissance des CGV affichées dans l'atelier du Garage et les avoir acceptées avant la passation de sa commande. À cet égard, elles lui sont opposables conformément aux termes de l'article 1119 du Code civil.

2. BON DE COMMANDE - ORDRE D'INTERVENTION

Toute intervention donne lieu à l'établissement en double exemplaire d'un ordre d'intervention qui vaut, selon le cas, bon de commande (i) d'intervention, (ii) d'établissement d'un devis d'intervention et/ou (iii) d'achat des pièces nécessaires pour l'intervention. L'ordre d'intervention établit la prise en charge du véhicule par le Garage et détermine les conditions de l'intervention. Il mentionne la date, l'identité du Client, le type de véhicule et son kilométrage, la nature exacte des réparations à effectuer, le coût probable de l'intervention et le délai d'immobilisation du véhicule. L'acceptation de l'ordre d'intervention par le Client, qu'il s'agisse du propriétaire du véhicule ou de son représentant, a un caractère ferme et irrévocable.

CLIENTS CONSOMMATEURS : conformément à l'article L. 224-67 du Code de la consommation, le Garage a l'obligation de permettre au Client consommateur 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, sauf indisponibilité des pièces, intervention à titre gratuit, couverte par la garantie commerciale ou effectuée dans le cadre d'opérations de rappel, ou encore risque important pour l'environnement, la santé publique ou la sécurité routière.

3. TARIFS – DEVIS

Les tarifs des interventions (taux horaires de main-d'œuvre TTC et forfaits pièces et main-d'œuvre TTC) sont affichés à l'extérieur et à l'intérieur de l'atelier du Garage et indiqués, s'il y a lieu, sur le devis. En cas de prestations forfaitaires, le Client peut consulter la liste détaillée des opérations comprises ainsi que des pièces et fournitures incluses. Lorsqu'un devis est demandé, ce dernier mentionne le montant forfaitaire et si nécessaire, les frais de démontage et de remontage du véhicule, selon les tarifs de main-d'œuvre en vigueur. Le coût d'établissement du devis (mentionné sur les tarifs affichés en garage) est à la charge du Client, sauf s'il passe commande de l'intervention qui en est l'objet. Sauf mention expresse du devis, le montant indiqué ne comprend pas les frais de dépannage et d'acheminement du véhicule jusqu'à l'atelier du Garage.

4. OPÉRATIONS SUPPLÉMENTAIRES

Dans l'hypothèse où en cours d'intervention, le Garage estimerait nécessaire d'effectuer des opérations supplémentaires non prévues par l'ordre d'intervention mais indispensables à la sécurité du véhicule, il s'engage à en informer le Client et à obtenir de sa part la signature d'un nouvel ordre d'intervention. Si le Client s'oppose à l'exécution de ces opérations supplémentaires, il s'engage à signer une décharge de responsabilité au profit du Garage. Si ce refus empêche la poursuite ou l'achèvement de l'intervention commandée, le Client devra verser au Garage le prix de l'intervention déjà réalisée et des pièces fournies.

5. ESSAI DU VÉHICULE

Le Client autorise le Garage à utiliser son véhicule pour effectuer les essais nécessaires à la bonne exécution de l'intervention. Le carburant utilisé dans ce cadre reste à la charge du Client. En cas de survenance d'un accident lors d'un essai effectué par le Garage, celui-ci se réserve la possibilité d'effectuer lui-même les réparations sur le véhicule.

6. DESTRUCTION DES PIÈCES REMPLACÉES ET DES DÉCHETS

Les pièces démontées du véhicule pour remplacement seront détruites, sauf si le Client a mentionné sur l'ordre d'intervention vouloir les récupérer. Le Client ne pourra en aucun cas réclamer les pièces faisant l'objet d'un échange standard ou transmis au centre d'expertise à l'occasion d'une demande de garantie. Le Garage informe le Client que la collecte et l'élimination des pièces usagées et des autres déchets automobiles est effectuée par une entreprise tierce et constitue une prestation facturée au Client, conformément aux tarifs affichés.

7. MISE À DISPOSITION DU VÉHICULE

Une date prévisionnelle de mise à disposition du véhicule est donnée au Client sous réserve de la disponibilité des pièces nécessaires pour l'intervention. À défaut d'avis contraire émis par le Garage, elle vaut date de rendez-vous pour la reprise de son véhicule par le Client. Le Client s'engage à respecter le rendez-vous qui lui a été fixé et informera le Garage en cas d'empêchement. De son côté, le Garage s'engage à informer le Client dans les meilleurs délais de tout cas de force majeure, défaut ou retard d'approvisionnement des pièces nécessaires ou difficultés particulières décelées sur le véhicule retardant la mise à disposition du véhicule, par téléphone ou, à défaut, par courrier. À défaut d'enlèvement par le Client de son véhicule dans un délai de 10 jours ouvrés à compter de la date de mise à disposition, le Garage lui adressera une mise en demeure par lettre recommandée avec accusé de réception. À défaut d'enlèvement par le Client de son véhicule dans un délai de 48 heures à compter de l'avis de mise à disposition de cette lettre recommandée par La Poste, une indemnité journalière égale à une heure de main d'œuvre et calculée à compter de la date de mise à disposition lui sera facturée, jusqu'à l'enlèvement effectif du véhicule.

À défaut d'enlèvement par le Client de son véhicule dans les six mois suivant la date de mise à disposition, et sauf à ce que le Client ait réglé la facture d'intervention et que le Garage ait comme activité usuelle la location d'emplacements de garage pour laquelle le Client paye régulièrement un loyer, le Garage pourra faire procéder à la vente aux enchères publiques du véhicule conformément aux dispositions des articles 1er et suivants de la loi n°68-1248 du 31 décembre 1968 modifiant la loi du 31 décembre 1903.

8. ENLEVEMENT DU VÉHICULE

Le Client est invité à contrôler le bon état de son véhicule lors de son enlèvement et à faire part au Garage de toute anomalie dans les meilleurs délais. Un procès-verbal de restitution détaillant l'état du véhicule est établi par le Garage et signé par le Client lors de l'enlèvement du véhicule.

9. PAIEMENT - DROIT DE RETENTION

Le règlement de la facture s'effectue au comptant, sans escompte au moment de l'enlèvement du véhicule par le Client, qu'il s'agisse du propriétaire du véhicule ou de son représentant. Si le véhicule a été déposé dans les ateliers du Garage par un représentant du propriétaire du véhicule, tous deux sont tenus solidairement au paiement de la facture, le Garage pouvant réclamer tout ou partie de la facture à l'un ou à l'autre. Aucun escompte n'est accordé en cas de règlement anticipé.

En application de l'article 2286 du Code civil, le Garage peut retenir le véhicule du Client jusqu'au paiement intégral de sa ou ses facture(s).

CLIENTS CONSOMMATEURS : Pour toute intervention dont le prix est supérieur ou égal à 25 euros TTC, le Garage remet au Client consommateur une facture mentionnant la date, le nom et l'adresse du Garage et du Client consommateur, le numéro d'immatriculation du véhicule, le kilométrage au compteur, le décompte détaillé de chaque prestation, c'est-à-dire le prix des pièces ou la quantité de produits utilisés (sauf si un devis a été précédemment établi), la dénomination des pièces utilisées et la somme totale à payer H.T. et TTC.

CLIENTS PROFESSIONNELS : en cas de retard de paiement – du fait du défaut d'enlèvement du véhicule à la date de mise à disposition prévue ou du règlement partiel de la facture –, et sans mise en demeure préalable, des pénalités de retard égales au plus fort des deux taux suivants seront appliquées : trois fois le taux d'intérêt légal ou le taux d'intérêt appliqué par la BCE à son opération de refinancement la plus récente, majoré de 10 points de pourcentage. Par ailleurs, le défaut de paiement à l'échéance donne de plein droit lieu à l'application d'une indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement de quarante (40) euros. Lorsque les frais de recouvrement exposés sont supérieurs à cette indemnité forfaitaire, le Garage se réserve le droit de demander une indemnisation complémentaire sur justificatif.

10. INTERVENTION D'UNE COMPAGNIE D'ASSURANCE

Le Garage n'intervient en aucun cas dans toute contestation pouvant survenir entre une compagnie d'assurance et le Client ayant commandé une intervention suite à un accident. Seul le Client demeure tenu vis-à-vis du Garage au paiement intégral des factures.

11. GARANTIE COMMERCIALE

La garantie nationale « TOP GARAGE » est valable dans le territoire métropolitain français (hors DOM-TOM et Corse) sur toutes les pièces de rechange qualité d'origine neuves vendues et montées sur un véhicule par un garage « TOP GARAGE », à l'exclusion des pièces d'occasion, sur présentation de la facture en justifiant dans un délai maximal d'un an.

La garantie couvre les opérations de réparation et/ou de remplacement à titre gratuit de la pièce défectueuse par une nouvelle pièce, à l'exclusion d'autres pièces et accessoires du véhicule éventuellement endommagés par la pièce défectueuse. Sont uniquement couvertes par la garantie les pièces défectueuses des éléments suivants : moteur, culasse, joint de culasse, turbo, embrayage, boîte de vitesses (manuelle ou automatique), circuit de refroidissement (pompe à eau, radiateurs de refroidissement et chauffage, ventilateurs), circuit électrique (alternateur, démarreur, batterie, allumeur, régulateur, modules électroniques, moteur essuie-glace, pompe lave-glace, moteur lève-vitre), système de freinage, transmission, cardans, pièces de direction et pompe d'assistance, amortisseurs et pièces de suspension, roulement de roue, kit de distribution, galets de courroies d'accessoires, échappement, condenseur et compresseur de climatisation.

CLIENTS CONSOMMATEURS : conformément à l'article L. 217-16 du Code de la consommation, « Lorsque l'acheteur demande au vendeur, pendant le cours de la garantie commerciale qui lui a été consentie lors de l'acquisition ou de la réparation d'un bien meuble, une remise en état couverte par la garantie, toute période d'immobilisation d'au moins sept jours vient s'ajouter à la durée de la garantie qui restait à courir. Cette période court à compter de la demande d'intervention de l'acheteur ou de la mise à disposition pour réparation du bien en cause, si cette mise à disposition est postérieure à la demande d'intervention ».

La garantie ne couvre pas les frais occasionnés par l'entretien courant ou résultant de l'usure normale des pièces, les dégâts occasionnés par un accident de la circulation ou une catastrophe naturelle, les frais de dépannage, remorquage, rapatriement, hébergement et autres ainsi que les conséquences indirectes affectant les autres pièces du véhicule ou les biens appartenant au propriétaire du véhicule ou à des tiers.

La garantie ne s'applique pas lorsque la défectuosité de la pièce résulte du fait que le véhicule n'a pas été réparé ou entretenu par un garage « TOP GARAGE », lorsque le véhicule n'a pas été entretenu conformément au carnet d'entretien constructeur, lorsque la pièce a été utilisée en dehors de la destination prévue par le constructeur ou a fait l'objet de modifications ou d'adaptations non autorisées par celui-ci, ou lorsque le véhicule et/ou la pièce ont été utilisés dans des conditions non-conformes à celles prescrites par le constructeur (notamment surcharge, compétition sportive, etc.).

CLIENTS CONSOMMATEURS : conformément à l'article L. 217-15 du Code de la consommation, les dispositions de certains articles relatifs à la garantie légale de conformité et à la garantie des défauts de la chose vendue sont intégralement reproduits ci-après :

Article L. 217-4 du Code de la consommation : « Le vendeur livre un bien conforme au contrat et répond des défauts de conformité existant lors de la délivrance. Il 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 ».

Article L. 217-5 du Code de la consommation : « Le bien est conforme au contrat : 1° S'il est propre à l'usage habituellement attendu d'un bien semblable et le cas échéant :

- s'il correspond à la description donnée par le vendeur et possède les qualités que celui-ci a présentées à l'acheteur sous forme d'échantillon ou de modèle ;

- s'il présente les qualités qu'un acheteur peut légitimement attendre eu égard aux déclarations publiques faites par le vendeur, par le producteur ou par son représentant, notamment dans la publicité ou l'étiquetage ; 2° Ou s'il présente les caractéristiques définies d'un commun accord par les parties ou est propre à tout usage spécial recherché par l'acheteur, porté à la connaissance du vendeur et que ce dernier a accepté ».

Article L. 217-12 du Code de la consommation : « L'action résultant du défaut de conformité se prescrit par deux ans à compter de la délivrance du bien ».

Article 1641 du Code civil : « Le vendeur est tenu 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 l'acheteur ne l'aurait pas acquise, ou n'en aurait donné qu'un moindre prix, s'il les avait connus ».

Article 1648 alinéa 1 du Code civil : « L'action résultant des vices rédhibitoires doit être intentée par l'acquéreur dans un délai de deux ans à compter de la découverte du vice ».

12. GARANTIES LÉGALES

CLIENTS CONSOMMATEURS : le Garage est tenu à l'égard des Clients consommateurs des défauts de conformité des produits vendus à la commande dans les conditions des articles L. 217-4 et suivants du Code de la consommation et des défauts cachés des produits vendus dans les conditions prévues aux articles 1641 et suivants du Code civil (garantie des vices cachés).

Lorsqu'il agit en garantie légale de conformité, le Client consommateur :

- bénéficie d'un délai de deux ans à compter de la délivrance du bien pour agir ;

- peut choisir entre la réparation ou le remplacement du bien, sous réserve des conditions de coût prévues par l'article L. 217-9 du Code de la consommation ;

- est dispensé de rapporter la preuve de l'existence du défaut de conformité du bien durant les 12 mois suivant la délivrance du bien pour les biens d'occasion et durant les 24 mois suivant la délivrance du bien pour les biens neufs.

La garantie légale de conformité s'applique indépendamment de la garantie commerciale.

Le Client consommateur peut décider de mettre en œuvre la garantie contre les défauts cachés de la chose vendue au sens de l'article 1641 du Code civil. Dans cette hypothèse, il peut choisir entre la résolution de la vente ou une réduction du prix de vente conformément à l'article 1644 du Code civil. Le Client consommateur pourra mettre en œuvre les garanties légales en contactant le Garage, à l'adresse indiquée à l'article 1 ci-avant.

13. OBJETS PRÉSENTS DANS LE VÉHICULE

Le Garage n'est responsable que des pièces et éléments fixés sur le véhicule. Aucun objet ne doit être laissé dans le véhicule.

Le Garage n'assume aucune responsabilité à ce titre.

14. DONNÉES PERSONNELLES

Conformément à la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés ainsi qu'au Règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données, le Client est informé que les données personnelles recueillies sont susceptibles de faire l'objet de traitements informatisés. Lorsqu'un Garage est amené à recueillir auprès d'un Client des données téléphoniques, il l'informe de son droit à s'inscrire sur la liste d'opposition au démarchage téléphonique. Lorsque ce recueil d'informations se fait à l'occasion de la conclusion d'un contrat, le contrat mentionne, de manière claire et compréhensible, l'existence de ce droit pour le Client. Dans le cas contraire, le Client dispose d'un droit d'accès, de rectification et de suppression des données personnelles le concernant. Si le Client souhaite exercer ses droits, il doit contacter le Garage.

Si vous ne souhaitez pas recevoir d'appels commerciaux de notre part, vous pouvez vous inscrire gratuitement sur la liste d'opposition au démarchage téléphonique : en ligne sur le site : www.bloctel.gouv.fr ou par courrier à : Worldline - Service Bloctel CS 61311 - 41013 BLOIS CEDEX.

15. DIFFÉREND

CLIENTS CONSOMMATEURS : en cas de différend relatif à une intervention, le Client consommateur devra s'adresser en priorité au Garage par courrier à l'adresse notée sur le document. À défaut d'accord entre le Garage et le Client consommateur, ce dernier aura toujours la faculté de faire appel gratuitement au médiateur de la consommation, et ce sans préjudice des autres voies d'actions légales (articles L. 612-1 et suivants du Code de la consommation). Le médiateur devra être saisi par écrit selon les modalités fixées par ce dernier. Vous pouvez saisir les organismes ci-dessous en fonction de votre garage :

- Le médiateur de Mobilians : directement sur son site Internet <https://www.mediateur-mobilians.fr/> ou par courrier, au moyen d'un formulaire de saisine (téléchargeable sur le site du médiateur) à l'adresse : M. Le Médiateur de Mobilians, 43 bis route de Vaugirard – CS 80016 – 92197 Meudon CEDEX ou par courriel accompagné du formulaire de saisine (téléchargeable sur le site du médiateur) : mediateur@mediateur-mobilians.fr

- Le médiateur de la FNA : directement sur son site Internet www.mediateur.fna.fr (formulaire en ligne) ou par courrier à l'adresse : Médiateur auprès de la FNAA Immeuble Axe Nord - 9/11 avenue Michelet – 93583 SAINT-OUEN CEDEX ou par mail : mediateur@fna.fr.

À défaut de règlement amiable, le litige sera soumis aux juridictions compétentes selon les règles de droit commun, à savoir soit l'une des juridictions territorialement compétentes en vertu du code de procédure civile, soit la juridiction du lieu où le Client consommateur demeurerait au moment de la conclusion du contrat ou de la survenance du fait dommageable (article R. 631-3 du Code de la consommation).

CLIENTS PROFESSIONNELS : en cas de différend relatif à une intervention, le Garage et le Client professionnel s'efforceront de le résoudre à l'amiable. À défaut de règlement amiable dans un délai de deux mois, le Tribunal de commerce du lieu du siège social du Garage sera compétent.

16. DROIT APPLICABLE

Les CGV sont soumises à la loi française.