

# CONDITIONS GENERALES DE VENTE DE PRESTATIONS DE DEPANNAGE REMORQUAGE ET DE REPARATION

Le fait de traiter avec notre société implique de la part de nos clients, l'acceptation pure et simple des conditions générales ci-dessous mentionnées.

## 1. Commande de dépannage ou de remorquage

Toute demande d'intervention en dépannage ou remorquage d'un véhicule donne lieu à l'établissement d'une fiche d'intervention conclue au moment de sa prise en charge. La fiche d'intervention précisera : La date, l'heure, le lieu et la nature de la panne faisant l'objet de la demande d'intervention. Elle indiquera également la marque du véhicule, son immatriculation, le kilométrage, l'état initial du véhicule et s'il y a l'intervention d'une assistance, son nom, son numéro de dossier ainsi que le montant du plafond de prise en charge. La signature par le client vaut accord du client pour l'application des présentes conditions générales de prestations de dépannage remorquage.

CITY CAR DEPANNAGE pourra intervenir sur demande expresse de la police ou de la gendarmerie, dans le cadre des arrêtés préfectoraux 2014343-004 et 2014343-005 du 09 décembre 2014 et également sur demande expresse de la société d'autoroute APRR, dans le cadre de ses agréments n° 50.10.59 du 13.09.2010 et n° 50.11.77 du 05.12.2011. Le client ne saurait s'opposer dans ces conditions à toute intervention de dépannage ou de remorquage du véhicule par nos soins.

## 2. Exécution de l'intervention du dépannage

Par dépannage on entend l'intervention de courte durée tendant à la remise en état de marche du véhicule sur le site de la panne, suite à un incident mineur ne touchant aucun organe de sécurité du véhicule. Le dépanneur se réserve le droit de ne pas dépanner sur place le véhicule dans les cas suivants :

- Lorsque le véhicule a subi certains chocs, collision lors d'un accident,
- Lorsque le véhicule a été volé ou a subi un acte de vandalisme,
- Lors des interventions de mise en fourrière,
- Pour les véhicules encore sous garantie, quand les interventions de dépannage sont prévues pour être réalisées par le constructeur,
- Lorsque des intempéries empêchent la réalisation du dépannage dans des conditions de sécurité (forte pluie, grêle, neige...),
- Lorsque le règlement intérieur de la voie l'impose,
- Lorsque l'emplacement ou la position du véhicule sur la voie gêne la circulation ou risque de provoquer des accidents.

L'intervention de dépannage est réalisée en présence du client (ou de son mandataire) selon les indications définies au préalable sur la fiche d'intervention.

Si l'intervention ne permet pas l'élimination de la panne, le client a le choix entre :

- Demander au dépanneur le remorquage de son véhicule dans conditions ci-après définies,
- Demander au dépanneur un dépannage provisoire lui permettant de continuer prudemment son voyage. Dans ce cas, le dépanneur préconise sur la fiche d'intervention, la nature des réparations complémentaires à exécuter dans les meilleurs délais sur le véhicule.

## 3. Exécution de l'intervention de remorquage

Par remorquage on entend l'évacuation du véhicule par le dépanneur, à la demande du client, en vue de sa réparation dans nos locaux ou ceux d'un tiers désigné par le client. A la livraison du véhicule dans l'atelier retenu, le client est décisionnaire de la suite à donner, commande d'un devis ou du seul dépôt du véhicule en attente d'une commande de travaux. Le dépanneur n'intervient plus à partir du dépôt du véhicule

Toute demande de remorquage de nuit, dimanche et jours fériés se fera sur notre plateforme de stockage. Une livraison pourra être exécutée ultérieurement dans les jours et plages d'heures ouvrables, vers un autre atelier de réparation.

A la demande expresse du client, le remorquage de nuit, dimanche et jours fériés pourra être effectué sur une autre zone de stockage de son choix sous sa seule responsabilité.

## 4. Réception et ordre de réparation

Toute demande de travaux sur le véhicule par le réparateur donne lieu à l'établissement d'un ordre de réparation conclu au moment de sa prise en charge. L'ordre de réparation devra indiquer la nature exacte des réparations à effectuer, le délai d'immobilisation du véhicule. Un ordre de réparation pourra également être établi lors de la commande d'un devis ou bien lors du dépôt du véhicule dans nos ateliers dans l'attente d'une commande. L'ordre de réparation est validé par la signature du client. L'ordre de réparation constitue le document contractuel.

## 5. Devis

Le devis constitue un engagement ferme sur les prix qui nécessite l'acceptation du client. Si le client ne donne pas suite au devis, les frais d'établissement du devis sont payants, dans les conditions suivantes :

- *Devis sans démontage* : tarif forfaitaire en vigueur affiché dans l'entreprise
- *Devis avec démontage* : les frais de nettoyage, de démontage et remontage en vue de l'établissement du devis ainsi que les frais administratifs sont facturables et payables au comptant aux conditions suivantes = (temps passé) x (taux horaire T1 en vigueur dans l'entreprise) + (tarif forfaitaire administratif).

Le devis n'est valable que dans la limite de 15 jours après acceptation de celui-ci.

## 6. Travaux

Aucun travail ne peut être facturé s'il ne fait pas l'objet d'un ordre de réparation signé ou d'un devis accepté. Si en cours d'exécution de la réparation, des prestations et fournitures autres que celles prévues au devis sont nécessaires, un devis complémentaire doit être dressé par le réparateur et accepté par le client. En cas d'urgence, le client doit donner son accord par tout moyen écrit. Dans le cas contraire, le client est réputé avoir donné mandat au réparateur d'agir au mieux, conformément aux règles de l'art.

## 7. Garantie

Au-delà de la garantie légale de conformité du bien, articles 211-1 à 211-4 du Code de la Consommation et de la garantie légale contre les vices cachés, articles 1641 à 1649 du Code Civil, une garantie supplémentaire dite « garantie contractuelle » est appliquée sur les pièces et organes bénéficiant de la garantie de leur constructeur. Leur remplacement sera pris en charge, après accord expresse du concessionnaire représentant la marque sous échange standard.

Ne sont pas couverts par la garantie :

- Les avaries dues à une négligence ou à une utilisation défectueuse du matériel par le client,
- Lorsque certaines pièces dont le remplacement ou la réparation auront été jugées nécessaires par le réparateur et auront été refusées par le client.

## 8. Responsabilité du réparateur et du client

La responsabilité du réparateur ne pourra être en aucun cas engagée :

- Lorsque le matériel réparé aura été démonté hors de sa présence,
- Ou quand un tiers quelconque aura procédé à une réparation postérieure à la réparation litigieuse,
- Ou quand l'utilisateur n'aura pas respecté les prescriptions d'utilisation du constructeur.

D'une façon générale, et en cas de responsabilité prouvée de dommage au matériel confié au réparateur, la responsabilité de ce dernier est, de convention expresse, et dans tous les cas, limitée à la remise en état dudit matériel.

## 9. Accessoires et effets personnels

Le réparateur n'est responsable que des appareils et accessoires fixés sur le véhicule. En cas de perte, de vol ou de détérioration d'objets et d'effets personnels laissés volontairement par le client dans le véhicule, le réparateur ne saurait en aucun être tenu pour responsable au titre de dépositaire et gardien de la chose.

## 10. Délais

Les délais d'exécution sont toujours donnés à titre indicatif. Ces délais ne tiennent pas compte de travaux supplémentaires, non prévus initialement, de retards éventuels et imprévisibles dus à une rupture de stock de pièces détachées, à un problème d'acheminement, et à des événements indépendants de la volonté du réparateur. Le dépassement des délais, quelle qu'en soit la cause, ne peut donner lieu au paiement d'une quelconque indemnité au client.

## 11. Enlèvement des véhicules en fin de travaux

Selon l'usage, la mise à disposition du matériel réparé est notifiée au client par téléphone ou tout autre moyen. Le client a 3 jours pour retirer le véhicule. Si le client au-delà de ce délai de 3 jours ne s'est pas présenté pour retirer le véhicule, un avis de mise à disposition lui est adressé par courrier recommandé avec avis de réception, l'invitant à venir le retirer immédiatement. A compter de la date de notification de cet avis, des frais de gardiennage journalier, seront facturés selon le tarif en vigueur affiché dans l'entreprise.

## 12. Pièces remplacées

Si le client souhaite récupérer les pièces remplacées, il lui appartient de le préciser lors de l'établissement de l'ordre de réparation. A défaut, les pièces sont réputées délaissées et seront détruites. Le client ne pourra en aucun cas réclamer les pièces faisant l'objet d'un échange standard ou transmises à un centre d'expertise à l'occasion d'une demande de prise en garantie.

## 13. Sécurité

Au cas où le réparateur estimerait que l'état du véhicule est de nature à compromettre la sécurité des utilisateurs et autres usagers, le réparateur pourra exiger du client qu'il opte entre des propositions suivantes :

- Exécution, à la charge du client, des travaux nécessaires,
- Signature par le client d'une décharge de responsabilité.

## 14. Frais de gardiennage

Des frais de gardiennage seront facturés dès le premier jour du dépôt du véhicule sur parc jusqu'à sa date de sortie, selon le tarif journalier en vigueur affiché dans l'entreprise. Si la demande de dépannage-remorquage est déclenchée par un appel d'une compagnie d'assistance, une franchise pourra être appliquée sur le montant des frais de gardiennage, selon les termes du contrat d'assistance souscrit par le client. Si le véhicule est confié au dépositaire avec un engagement de travaux de remise en état, les frais de gardiennage seront facturés trois jours francs après la notification au client de venir retirer son véhicule réparé de notre atelier.

## 15. Paiement

- Le client est seul tenu du paiement, même au cas où il serait couvert par une assurance. Les prestations sont payables au comptant, net et sans escompte au plus tard au moment de l'enlèvement du véhicule. La remise du véhicule au client ou à son mandataire vaut réception des travaux.
- La loi de modernisation de l'économie n° 2008-776 du 04 août 2008, règlemente les délais de paiement entre professionnels. Selon nos pratiques comptables, nous dressons un état récapitulatif de factures le 30 ou le 31 du mois en cours, si bien que nos créances sont exigibles 45 jours fin du mois date d'émission de la facture.
- Les créances non réglées à leur échéance seront majorées de pénalités de retard. Le taux d'intérêt mensuel des pénalités dues en cas de retard de paiement est égal à 3 fois le taux d'intérêt légal en vigueur. Ces pénalités sont exigibles de plein droit sans qu'aucune mise en demeure préalable ne soit nécessaire et seront d'office portées au débit du compte client.
- L'article D.441-5 du Code de Commerce, prévoit qu'une indemnité forfaitaire de 40 € est due au créancier pour frais de recouvrement à l'occasion de tout retard de paiement. Ce montant forfaitaire s'ajoute aux pénalités de retard, mais n'est pas inclus dans la base de calcul des pénalités (décret 2012-1115 du 02 octobre 2012).
- Ces conditions d'ordre public, font que, ni le fournisseur, ni le client, n'ont pouvoir de déroger à cette loi.

## 16. Réserve de propriété

Le réparateur conserve la propriété des pièces détachées incorporées dans les matériels qui font l'objet d'une réparation par ses soins jusqu'au complet paiement de la réparation. Les acomptes pourront être conservés pour couvrir, au titre de dédommagement, les pertes éventuelles à la revente.

## 17. Attribution de juridiction

En application de l'article L.141-5 du code de la consommation, en cas de litige, le consommateur peut saisir la juridiction de son choix.