

Conditions générales (CG) Atelier

Conditions générales (CG) du Zentrum-Garage Dürdingen AG (ci-après « l'entreprise ») applicables aux travaux de réparation et de service en atelier, à l'établissement de devis et à la vente et au montage de pièces de rechange et d'accessoires.

État : 1 février 2019

1. Champ d'application

Les présentes CG régissent les relations contractuelles entre l'entreprise et le client dans le cadre de tous les travaux de réparation et de service, des devis qui en dépendent et de la vente et/ou du montage de pièces de rechange et d'accessoires. Pour faciliter la lecture des présentes CG, la forme masculine sera utilisée pour des raisons de simplicité, mais sera réputée systématiquement inclure la forme féminine.

2. Intégration des présentes CG

Les présentes CG font partie intégrante de tous les contrats conclus entre l'entreprise susmentionnée et le client se rapportant à la réalisation de travaux de réparation et de service ainsi qu'à la vente et/ou au montage de pièces de rechange et d'accessoires. Elles s'appliquent indépendamment de la forme (écrite, orale) et du lieu (entreprise, Internet) de la conclusion du contrat. La version la plus récente en vigueur des CG de l'entreprise est mise en ligne sur sa page d'accueil et/ou est également disponible sous forme imprimée à la réception et/ou au guichet du service clients de l'entreprise, pour consultation et distribution. Les CG sont également affichées au service clients et sont donc consultables à tout moment par le client. L'intégration ou la validité de conditions générales du client qui dérogeraient aux présentes CG et/ou qui les complèteraient sont exclues même si l'entreprise ne les a pas expressément contestées.

3. Attribution de mandat

Le client est tenu de décrire aussi précisément que possible aux collaborateurs compétents de l'entreprise les défauts à réparer ou les prestations à fournir sur le véhicule ainsi que de négocier la date souhaitée pour l'achèvement des travaux. Les prestations à fournir ainsi que la date convenue sont recensées dans le mandat d'atelier et validées par le client. Dans la mesure nécessaire, le véhicule confié par le client sans mandat explicite de sa part est également remis à jour sur le plan des logiciels. Dans ce contexte, les données du véhicule sont temporairement sécurisées sous une forme codée, dans la mesure techniquement possible. Indépendamment de cela, l'entreprise considère a priori que le client doit sécuriser les données et les réglages individuels dans le véhicule conformément à la notice technique afin d'éviter une éventuelle perte de données, et lui recommande de le faire. En conséquence, l'entreprise ne répond pas d'une telle perte. Si besoin est, l'entreprise est habilitée à sous-traiter certains travaux à des entreprises tierces et à réaliser des trajets d'essai ou d'exercice avec le véhicule confié par le client.

4. Indication de prix / devis

À la demande du client, l'entreprise indique dans le mandat d'atelier les prix et les tarifs, hors TVA, qui s'appliqueront selon toute probabilité lors de la réalisation des travaux demandés. Si le client souhaite une indication de prix ferme et définitive, un devis écrit doit être établi ; celui-ci récapitule les travaux et les pièces de rechange / accessoires, chacun(e) assorti(e) de son prix. L'entreprise est liée par ce devis pendant les dix jours suivant sa remise au client et ne peut pas le dépasser de plus de 10 % sans l'accord préalable du client. Si, dans le cadre de la réalisation des travaux de service ou de réparation, il s'avère que l'entreprise est appelée à réaliser des travaux ou des prestations supplémentaires qui ne pouvaient pas être attendus lors de la prise en charge du véhicule par l'entreprise ou qui n'avaient pas été déclarés par le client et si le coût de ces travaux dépasse 10 % du mandat total, l'entreprise obtient l'accord du client par téléphone avant de procéder à ces travaux. À cette fin, le client doit s'efforcer de mettre à disposition de l'entreprise un numéro de téléphone auquel il peut être atteint durant les heures de travail ordinaires. Si l'entreprise ne peut pas atteindre le client au bout de trois tentatives (séparées l'une de l'autre par au moins dix minutes), l'entreprise ne réalisera ces travaux que s'ils sont indispensables sur le plan de la sécurité routière du véhicule. Dans la mesure où le coût des travaux supplémentaires ne dépasse pas 10 % du mandat total, l'entreprise est en droit de considérer l'accord du client comme donné a priori et n'est pas tenue d'obtenir son consentement préalable. Si un mandat est confié sur la base d'un devis, les coûts éventuels de l'établissement du devis sont compensés avec la facture du mandat. L'entreprise est habilitée à facturer les coûts de l'établissement du devis au client dans le cas où le mandat n'est pas attribué. Pour le reste, les prix et tarifs applicables sont ceux que l'entreprise facture conformément à son barème de prix séparé. À défaut d'une telle liste, les prix et tarifs applicables sont ceux qui sont conformes aux usages locaux.

5. Livraison et prise du véhicule

Si le client souhaite que son véhicule soit récupéré ou livré, ces opérations se font à ses propres frais et à ses risques et périls. Le client est tenu de venir chercher le véhicule dans les trois jours ouvrables suivant l'envoi de l'avis d'achèvement ou de la remise ou de l'envoi de la facture. Dans le cas de réparations réalisées en un jour ouvrable, ce délai de récupération du véhicule se réduit à deux jours ouvrables. Sauf convention contraire, le client reprend possession de son véhicule dans l'entreprise. La jouissance et les risques relatifs au véhicule passent au client au moment de la mise à disposition dudit véhicule en vue de sa récupération (notamment s'agissant des risques de vol ou de dégâts provoqués par des tiers). Si le client ne vient pas chercher le véhicule au moment convenu, et au plus tard à la fin du travail le jour convenu pour la récupération, l'entreprise est habilitée à stationner le véhicule à l'extérieur de l'entreprise, aux risques et périls du client et sous sa responsabilité. Si le client tarde à venir chercher son véhicule, l'entreprise peut, sans lui adresser d'avertissement préalable, facturer une indemnité de garde conforme aux usages locaux pour chaque jour d'immobilisation, dans la mesure où le véhicule reste dans l'enceinte de l'entreprise.

6. Facture

La facture à l'intention du client doit faire apparaître séparément les prix ou les facteurs de prix pour chaque prestation de travail techniquement indépendante ainsi que pour les pièces de rechange et le matériel utilisés. Si le mandat est réalisé sur la base d'un devis, une référence au devis suffit, seuls les travaux supplémentaires devant être alors indiqués séparément. Le client dispose de deux semaines au plus tard après réception de la facture pour réclamer une éventuelle correction de celle-ci, faute de quoi l'entreprise est en droit de considérer la facture comme correcte. Le client est tenu de s'acquitter, à la première demande, de l'intégralité du montant dû à l'entreprise, en cas de non-paiement partiel ou intégral de la facture par une compagnie d'assurance ou d'absence de promesse de garantie ou de complaisance d'un fournisseur / importateur, pour quelque raison que ce soit.

7. Modalités de paiement / facturation / retard de paiement

Le montant de la facture est fondamentalement payable à la prise de possession du véhicule et à la remise de la facture, en espèces ou par carte de crédit, mais au plus tard dans les dix jours après la notification de l'achèvement des travaux et la remise ou l'envoi de la facture correspondante. Le client ne peut compenser les créances de l'entreprise avec ses propres créances que si la contre-créance du client est incontestée ou qu'il dispose à cet égard d'un titre exécutoire ; tout droit de rétention du client dépassant ce cadre est exclu dans la mesure de ce qui est permis par la loi. L'entreprise est habilitée à réclamer un acompte approprié, c'est-à-dire une avance sur les frais, lors de l'attribution du mandat. Si le client est en retard de paiement, l'entreprise peut réclamer des intérêts moratoires de 5 % sans sommation supplémentaire, après l'expiration du délai de paiement de dix jours. L'entreprise est également habilitée à facturer CHF 20.00 à titre de frais de traitement pour chaque lettre de sommation adressée au client. Le garage a par ailleurs le droit de confier l'encaissement d'une éventuelle créance à un tiers. Les coûts de cette prestation tierce sont à la charge du client.

8. Garantie pour les travaux de réparation et de service

Après avoir repris possession du véhicule, le client est tenu d'examiner celui-ci sans délai afin d'y découvrir les éventuels défauts. Le client doit adresser par écrit ses réclamations pour défaut matériel auprès de l'entreprise exécutante au plus tard dans les sept jours ouvrables suivant la reprise du véhicule ; en cas de défauts cachés, le délai est de sept jours ouvrables après la première manifestation du défaut en question. Si le client ne fait pas valoir le défaut dans les délais, les travaux de l'entreprise sont considérés comme approuvés et tous les droits correspondants en cas de défaut sont forclus. Il incombe entièrement au client d'apporter la preuve de toutes les conditions de ses prétentions, en particulier s'agissant du défaut matériel lui-même, du moment de la constatation du défaut et du fait que le défaut a été invoqué dans les délais. Si le client réceptionne l'objet du mandat malgré sa connaissance d'un défaut, il n'a le droit de faire valoir des prétentions pour défaut matériel à cet égard que s'il se le réserve expressément lors de la prise de possession du véhicule. Les prétentions du client pour travaux de réparation ou de service défectueux se prescrivent par deux ans à compter de la réception du véhicule. En présence d'un défaut matériel invoqué dans les délais, et qui est dû aux travaux ou aux prestations de l'entreprise, le client dispose exclusivement d'un droit de mise en conformité gratuite. Les droits légaux liés aux défauts sont exclus. Si la mise en conformité échoue à trois reprises, le client peut se retirer du contrat. Si le client fait réaliser les éventuels travaux de mise en conformité par une entreprise tierce, le droit de garantie devient entièrement caduc, et l'entreprise n'est pas non plus tenue d'indemniser les travaux de mise en conformité de l'entreprise tierce. Si, après l'échec de la mise en conformité, le client choisit de se retirer du contrat, il perd son droit de réclamer des dommages et intérêts en raison du défaut. Les pièces de rechange remplacées tombent dans la propriété de l'entreprise.

9. Garantie sur les pièces de rechange et les accessoires

Le client doit immédiatement contrôler les pièces de rechange et les accessoires à leur livraison et adresser par écrit ses réclamations concernant d'éventuels défauts sous 7 jours ouvrables. Les défauts cachés doivent faire l'objet d'une réclamation écrite dans les 7 jours ouvrables suivant leur première manifestation. Si le client ne dépose pas de réclamation dans les temps, tous les droits liés aux défauts deviennent caducs. Dans la mesure où les pièces de rechange et les accessoires disposent d'une garantie en cours du constructeur, c'est exclusivement cette dernière qui s'applique. La garantie légale est exclue dans la limite de ce qui est permis par la loi. En l'absence de garantie du constructeur, les droits à la garantie du client pour les pièces de rechange et accessoires se prescrivent dans les deux ans suivant la livraison. En cas de défaut ayant fait l'objet d'une réclamation dans les temps pendant la période de garantie ou de garantie légale, le client a exclusivement droit à un échange gratuit du produit. Si l'échange gratuit du produit n'est pas possible, le client a droit au remboursement du prix d'achat net contre restitution du produit défectueux. La responsabilité de l'entreprise pour les dégâts indirects ou subséquents notamment les dommages sur d'autres parties du véhicule, la perte de gain, l'arrêt de la production, les dommages en responsabilité, les dommages suite à des poursuites etc. sont exclus dans la mesure de ce qui est permis par la loi.

Quelle: Auto Gewerbe Verband Schweiz (AGVS)

10. Responsabilité

L'entreprise n'est responsable qu'en cas d'acte intentionnel ou de négligence grave ; en conséquence, la responsabilité pour négligence légère et moyenne est exclue dans la mesure autorisée par la loi. La responsabilité personnelle des représentants légaux, des agents et du personnel de l'entreprise est également exclue pour les dommages provoqués par eux par négligence légère ou moyenne. La charge de la preuve en cas d'acte intentionnel ou de négligence grave de l'entreprise ou de ses représentants légaux, de ses agents et de son personnel, etc., incombe au client. La responsabilité éventuelle de l'entreprise en cas de dissimulation frauduleuse du défaut, découlant de la prise en charge d'une garantie ou de la loi sur la responsabilité du fait des produits demeure réservée. La responsabilité en cas de perte d'argent ou d'objets de valeur de toute nature dans le véhicule qui n'ont pas été expressément pris en dépôt par l'entreprise est exclue. En conséquence, il incombe au client de veiller à ce qu'aucun objet de valeur de cette nature ne se trouve dans le véhicule confié à l'entreprise. Dans la mesure où le véhicule confié à l'entreprise n'est pas apte à circuler et où le client envisage de le remettre en service sans rétablir sa conformité, l'entreprise est habilitée à refuser la remise du véhicule et/ou à en aviser (au préalable) le service des automobiles compétent. Si l'entreprise remet malgré tout au client le véhicule inapte à circuler, à sa demande et malgré avoir attiré son attention sur son absence de conformité, cette remise se fait en dégageant toute responsabilité dans la mesure autorisée par la loi, et donc aux risques et périls du client. En raison des indications de l'entreprise, le client sait que le véhicule ne doit absolument pas être mis en circulation dans cet état. Le client prend acte du fait que les modifications individuelles apportées au véhicule sur son mandat et qui servent en particulier à améliorer la puissance ou les qualités routières (par exemple l'alésage des cylindres pour augmenter la cylindrée, la pose de compresseurs et de turbocompresseurs pour la recharge, une injection de protoxyde d'azote ou la pose de moteurs d'une plus grande cylindrée) ou à modifier l'aspect visuel du véhicule portent atteinte à la garantie d'usine c'est-à-dire de fabrique ou sont susceptibles d'entraîner la perte de cette garantie. De même, un tuning peut compromettre la qualité du véhicule resp. provoquer des dégâts sur le véhicule notamment sur le moteur par suite d'une augmentation de la puissance. Par conséquent, dans la mesure autorisée par la loi, l'entreprise dégage toute responsabilité pour les préjudices de toute nature et les atteintes à la garantie due à des travaux de tuning réclamés.

11. Pièces de rechange / consommables du client

Si le client remet des pièces de rechange ou des consommables à l'entreprise en lui enjoignant de les utiliser dans le cadre des travaux de service ou de réparation, cette utilisation se fait aux risques et périls du client. La responsabilité et la garantie de l'entreprise sont exclues pour des défauts éventuellement présentés par ces pièces de rechange ou ces consommables tout comme la responsabilité pour les dégâts provoqués par ces pièces dans la mesure autorisée par la loi.

12. Réserve de propriété / droit de rétention

Les accessoires, pièces de rechange et agrégats posés ne passent à la propriété du client qu'au paiement intégral de leur prix d'achat avec tous les intérêts et coûts éventuels. L'entreprise a le droit de procéder à des inscriptions correspondantes dans le registre des pactes de réserve de propriété. Jusqu'au paiement intégral des créances (antérieures ou actuelles) provenant de travaux effectués, pièces de rechange livrées, etc., l'entreprise a le droit de retenir le véhicule confié par le client, au sens des art. 891 ss. CC. Dans la mesure où le client ne paye pas les sommes dues même après trois sommations et une menace de mise en vente du véhicule concerné pour régler les créances ouvertes, l'entreprise a le droit de vendre le véhicule de gré à gré sans impliquer l'office des poursuites. Le produit correspondant de la vente, après déduction de toutes les créances ouvertes et des frais de l'entreprise, est remis au client.

13. Protection des données

Le client donne son accord pour ce que ses données personnelles puissent être traitées et utilisées par l'entreprise, ainsi que par l'importateur du véhicule et/ou les partenaires/prestataires autorisés, aux fins de l'exécution du contrat, de la prise en charge de la clientèle, de l'information des clients et de leur interrogation (y compris lors d'enquêtes de satisfaction réalisées par téléphone ou autrement) ainsi qu'à des fins des marketing y compris de publicité par voie postale et électronique (par ex. par email). En conséquence, le client donne son accord à ce que ses données soient transmises à l'importateur et/ou aux partenaires/prestataires autorisés. Ces données seront exclusivement utilisées en conformité avec les dispositions suisses relatives à la protection des données. En particulier, elles ne seront pas communiquées à des tiers non autorisés. Si le client n'accepte pas de recevoir des publicités électroniques ou de participer à une enquête de satisfaction etc., il doit le faire savoir à l'entreprise par le biais d'une déclaration écrite correspondante.

14. Clause de sauvegarde

La nullité de dispositions ponctuelles des présentes CG n'entraîne pas la nullité de l'ensemble des CG. Au contraire, les dispositions abandonnées et les éventuelles lacunes devront être comblées compte tenu des intérêts économiques des parties, de manière à atteindre dans toute la mesure du possible le but poursuivi par les CG.

15. Modification des CG

Les présentes CG sont valables dans la version en vigueur au moment de la conclusion du mandat ou de la passation de la commande par le client. L'entreprise se réserve le droit de modifier les Conditions générales unilatéralement à tout moment. La version la plus récente est publiée sur la page d'accueil de l'entreprise, est disponible à la réception du service clients et/ou est affichée au service clients.

16. Conciliation / for / droit applicable

Avant d'entamer une procédure judiciaire, le litige peut être arbitré par le service de conciliation de l'UPSA et du TCS afin de trouver une solution extrajudiciaire. Le for judiciaire pour tous les litiges et donc pour toutes les prétentions actuelles et futures est le siège de l'entreprise, dans la mesure où la loi ne prévoit aucun for contraignant. Ce même for judiciaire s'applique même si le client a son siège ou son domicile à l'étranger. L'entreprise est également libre d'actionner le client au lieu du siège ou du domicile de ce dernier.

Le droit applicable est exclusivement le droit matériel suisse, à l'exclusion de la convention de Vienne sur les contrats de vente internationale de marchandises et d'autres conventions internationales.

CG consultées, lues et acceptées:

Lieu, Date:

Signature du client: