

# CONDITIONS GÉNÉRALES DE PRESTATIONS ATELIER ET CARROSSERIE ENTRETIEN / RÉPARATION VÉHICULES

TOUTE PRESTATION D'ENTRETIEN OU DE RÉPARATION SUR UN VÉHICULE AU SEIN DE L'ATELIER ET DE LA CARROSSERIE DU GARAGE ANNA ROSE AUTOMOBILES DOIVENT SE FAIRE SUR RENDEZ-VOUS.

## 1) RÉCEPTION / ORDRE DE RÉPARATIONS

A la réception du véhicule, il est établi un ordre de réparation sur lequel est indiqué, selon les cas, soit les travaux à effectuer, soit un devis, soit la seule réception du véhicule dans l'attente d'une commande de travaux.

La signature de l'ordre de réparation par le client vaut consentement du client à l'application des présentes conditions générales de prestations atelier et carrosserie (entretien / réparation).

## 2) VÉHICULE DE REMPLACEMENT

Le garage Anna Rose Automobiles peut mettre à disposition de ses clients un véhicule de remplacement à titre gratuit à condition :

- que le client en ai fait la demande au préalable lors de la prise de rendez-vous
- que le véhicule qui doit subir les travaux nécessite un dépôt chez le réparateur d'une durée minimum de deux heures.

Tout client empruntant un véhicule de remplacement doit signer un document mentionnant le prêt du véhicule. Le client doit également assurer lui-même le véhicule de remplacement (procéder au transfert d'assurance). Un chèque de caution d'un montant de huit cents euros ainsi qu'une photocopie du permis de conduire du conducteur sera demandé au client qui emprunte le véhicule de remplacement. Ce dernier doit être restitué avec le même niveau de carburant et dans le même état qu'il se trouvait lors de la mise à disposition. Si ces règles sont respectées, alors le chèque de caution sera remis au client lors de la restitution du véhicule de remplacement.

Il faut savoir que le garage Anna Rose Automobiles met à disposition les véhicules de remplacement à titre gratuit. Toutefois, le professionnel réparant votre véhicule n'est pas dans l'obligation de vous fournir une voiture gratuitement, que votre véhicule soit encore garanti ou non. De ce fait, le client qui n'apprécierait pas le véhicule prêté s'accommodera ou bien s'abstiendra de ce service.

## 3) ACCESSOIRES ET OBJETS

Le réparateur n'est responsable que des appareils et accessoires fixés sur le véhicule et objets confiés à l'accueil. Le réparateur décline toute responsabilité en cas de disparition d'objets laissés par le client dans son véhicule.

## 4) COLLECTE ET ÉLIMINATION DES DÉCHETS

Le réparateur, conformément à la réglementation en vigueur, fait collecter et éliminer les pièces détachées usagées et les autres déchets automobiles (huiles, etc). La loi autorise les réparateurs à refacturer à leurs clients le coût de la gestion des déchets recyclables.

Le garage Anna Rose Automobiles refacture donc cette prestation selon les tarifs affichés au lieu d'accueil du client.

## 5) PIÈCES DE RECHANGE / PIÈCES REMPLACÉES

Les pièces de rechange peuvent être neuves, d'occasion (car le réparateur est tenu de proposer au client d'opter pour des pièces issues de l'économie circulaire (pièces d'occasion) à la place de pièces neuves, lors de la réparation ou l'entretien de son véhicule automobile) ou en échange-standard (qui permet de faire des économies mais préserve également l'environnement).

C'est au client de faire son choix et le réparateur doit s'y soumettre.

A sa demande sur l'ordre de réparation, le client peut demander à voir les pièces remplacées ou à ce quelles lui soient restituées. À l'exception de celles remplacées en échange-standard ou sous garantie. Le réparateur peut disposer librement des pièces non réclamées au moment de la restitution du véhicule.

## **6) VENTE FOURNITURES MAGASIN SANS PRESTATION DE SERVICE**

Toutes fournitures en vente libre-service en magasin sont étiquetées avec le prix. Ces derniers sont affichés en euros TTC (prix fixés par le garage Anna Rose Automobiles).

La TVA généralement appliquée est de 20%. Elle apparaîtra sur la facture délivrée au client.

Des fournitures d'occasion peuvent aussi être vendues, les prix en euros TTC sont également fixés par le garage Anna Rose Automobiles. Le régime appliqué concernant ces fournitures d'occasion est celui de la TVA sur la marge.

Si le client le souhaite, les fournitures peuvent être commandées sur demande. Un acompte pourra être demandé au client au moment de la commande. Les frais de port seront à la charge du client en sus du prix de la fourniture.

Le client ne pourra prendre l'entière possession de la fourniture que quand il aura réglé la somme totale due au garage Anna Rose Automobiles.

En ce qui concerne le droit de rétractation, le client acheteur ne peut pas renoncer à son achat. Le professionnel n'a aucune obligation d'accorder le droit de rétractation. Cependant, si l'achat a été effectué par internet, téléphone ou par démarchage à domicile (*sans que le client ne se soit déplacé dans l'enceinte du garage*), alors un délai de rétractation de 14 jours est possible.

Toutefois le garage Anna Rose Automobiles peut dans certains cas proposer la possibilité d'échanger et/ou de rembourser l'article (*sauf fournitures achetées sur commande*) sous réserve que l'article acheté ne soit pas détérioré, c'est-à-dire qu'il soit dans le même état qu'il se trouvait lors de la vente, et sur présentation de la facture.

Le garage Anna Rose Automobiles ne propose pas de garantie commerciale (ni gratuite ni payante). Elle se limite à celle consentie par ses propres fournisseurs.

## **7) ESTIMATION / DEVIS**

Il sera établi à la demande du client, soit une estimation, soit un devis des réparations ou entretiens à effectuer sur son véhicule. L'estimation est une indication sans démontage, fournie gratuitement, sur la nature des opérations à effectuer et sur le coût approximatif de la réparation ou de l'entretien. Le devis est une liste détaillée et chiffrée des opérations à réaliser (le coût et le temps de la main d'œuvre, la liste des pièces détachées nécessaires, le tarif des forfaits quand certaines prestations sont facturées ainsi, le montant de la TVA, etc).

Le garage Anna Rose Automobiles réalise les devis à titre gratuit si ce dernier ne nécessite pas de démontage ou étude préalable du véhicule. En revanche, si la réalisation du devis nécessite un démontage ou une étude préalable du véhicule, alors le devis sera facturé (tarif affiché à l'accueil du client) mais sera déduit de la facture définitive de réparation si cette dernière est effectuée au sein du garage Anna Rose Automobiles.

La validité du devis est d'un mois à compter de sa date d'établissement. Passé ce délai, le devis sera considéré comme nul.

Concernant les travaux effectués sans devis ou estimation, le garage Anna Rose Automobiles appliquera, pour les pièces de rechange, les prix de vente public en euros TTC appliqués et pour la main d'œuvre, les taux horaires sont facturés au temps passé ou selon les barèmes constructeur (les tarifs sont affichés au lieu d'accueil du client).

Les prestations facturées au forfait sont affichées avec les tarifs en euros TTC au lieu d'accueil du client.

## **8) EXÉCUTION DES TRAVAUX**

Les travaux sont entrepris selon la demande exprimée par le client sur l'ordre de réparation. Dans l'hypothèse où en cours d'intervention, le garage estimerait nécessaire d'effectuer des opérations supplémentaires non prévues par l'ordre de réparation mais indispensable 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 de réparation.

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.

## **9) ESSAI VÉHICULE**

Le client autorise le réparateur à utiliser son véhicule pour effectuer les essais nécessaires à la bonne exécution de l'intervention. Le carburant utilisé dans le cadre reste à la charge du client.

## **10) LIVRAISON**

La date limite de livraison du véhicule est déterminée en fonction des possibilités du réparateur à la date de l'ordre de réparation. En cas de retard, soit par défaut d'approvisionnement, soit en cas de force majeure, le réparateur en informera le client, dès qu'il en aura la connaissance. Le client devra prendre livraison de son véhicule dans les meilleurs délais à compter de sa mise à disposition.

Le réparateur mentionnera sur la facture les anomalies dont il aurait connaissance lors de la livraison du véhicule. Il engagera le client à remédier immédiatement à celles ayant une incidence sur la sécurité du véhicule. En cas de refus de la réparation de la part du client, il pourra être demandé à ce dernier de signer une décharge de responsabilité au profit du réparateur.

Le réparateur décline toute responsabilité au cas où le client refuserait de lui commander les travaux correspondants.

À noter que le principe sera le même si le client veut à tout prix prendre livraison de son véhicule à l'encontre du réparateur alors que les travaux ne sont pas terminés dans leur totalité.

## **11) ASSURANCES**

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

## **12) PAIEMENT**

Le garage Anna Rose Automobiles pourra demander au client de verser un acompte au moment de la prise de rendez-vous (avant que le véhicule soit déposé au garage) dans les cas où le montant des travaux à réaliser est important ou bien lorsque ces travaux entraînent la commande d'une (ou plusieurs) pièce spécifique (onéreuse ou non) qui ne pourra pas être retournée aux fournisseurs en cas d'annulation.

Pour toutes opérations, prestations effectuées sur un véhicule, le client reçoit de la part du réparateur une facture dont le total à payer est en euros TTC (toutes taxes comprises), le montant HT (hors taxes) ainsi que le montant de la TVA (taxe sur la valeur ajoutée) y sont indiqués.

Les tarifs appliqués concernant la main d'œuvre et les forfaits sont affichés au lieu d'accueil du client.

Le règlement s'effectue au comptant, mais il peut-être différé sous réserve d'acceptation de Mr LANDRY Arthur, président de la S.A.S., lors de la remise du véhicule.

Si le paiement venait à être différé, il est convenu que les pièces figurant sur la facture sont vendues avec une clause de réserve de propriété qui a pour effet de différer le transfert de propriété des dites pièces jusqu'au complet paiement de l'intégralité de la facture.

Les paiements des sommes dues peuvent se faire par :

- chèque
- carte bancaire
- espèces (avec une limite maximale autorisée de mille euros)

Il faut savoir également que pour une somme due comprise entre cent euros et deux mille trois cents euros, le garage Anna Rose Automobiles peut vous proposer le PnF. C'est une solution de micro-crédit simple et rapide. Le PnF en 3 ou 4 fois est un financement inférieur à trois mois, sous réserve d'acceptation du dossier par Cofidis. Une carte bancaire française (à noter qu'il faut que les marquages soient en relief et que la date d'expiration ne soit pas inférieure à la date de la dernière échéance du micro-crédit), une pièce d'identité en cours de validité et un Relevé d'Identité Bancaire pour le prélèvement des mensualités du client suffisent.

Attention, en cas de paiement par PnF, il vous sera demandé par le garage Anna Rose Automobiles le paiement de frais supplémentaires dont les tarifs sont affichés au lieu d'accueil du client (qui est aussi le lieu de paiement).

Le garage Anna Rose Automobiles vous refusera le paiement si :

- il s'agit de devises étrangères
- les pièces, les billets ou bien les chèques sont en mauvais état
- la monnaie donnée est fausse

### **13) DROIT DE RÉTENTION**

En cas de non paiement des sommes dues par le client au titre de la réparation ou de l'entretien effectué, le réparateur pourra exercer son droit de rétention du véhicule en question jusqu'à paiement complet de la facture, conformément aux articles 1948 et 2286 du Code Civil.

Dans ce cas, et étant donné que le véhicule est réputé remis au réparateur en dépôt, le garage Anna Rose Automobiles pourra également facturer au client des frais de gardiennage (tarifs affichés au lieu d'accueil du client).

### **14) GARANTIES DES PIÈCES DE RECHANGE**

Le garage Anna Rose Automobiles ne propose pas de garantie contractuelle payante ni gratuite concernant les pièces de rechange.

Si une pièce de rechange s'avérait défectueuse, le client doit en avertir le garage Anna Rose Automobiles dans les plus brefs délais et ce dernier traitera directement avec le fournisseur de la pièce concernée.

Conformément à la loi, le client dispose de la garantie légale de conformité (articles L217-4 à L217-14 du Code de la Consommation) et de la garantie légale des vices cachés (articles 1641 à 1649 et 2232 du Code Civil).

### **15) RÈGLEMENT DES LITIGES**

En cas de réclamation, le client consommateur doit dans un premier temps s'adresser au vendeur.

Le garage Anna Rose Automobiles adhère à un dispositif de médiation de la consommation et relève d'un médiateur appartenant au « Conseil National des Professions de l'Automobile » (CNPA). En second recours, il convient donc, sous réserve d'avoir au préalable adressé une réclamation écrite au vendeur / réparateur, de saisir un Médiateur du Conseil National des Professions de l'Automobile (CNPA) soit en ligne sur le site internet [www.mediateur-cnpa.fr](http://www.mediateur-cnpa.fr) ou en remplissant un formulaire de saisine téléchargeable sur le site de la CNPA et en l'adressant au médiateur par courrier à : M. Le Médiateur du Conseil National des Professions de l'Automobile (CNPA) – 50, Rue de Lisle – 92158 Suresnes Cedex ou par email à [mediateur@mediateur-cnpa.fr](mailto:mediateur@mediateur-cnpa.fr)

Un différend entre l'acheteur et le vendeur qui n'aura pu être résolu amiablement et non abouti par la médiation entre les deux parties relèvera de la compétence exclusive du tribunal dont dépend le siège social du vendeur.

**Une version papier peut être remise au client sur demande**

**NOM COMMERCIAL** : Anna Rose Automobiles

**RAISON SOCIALE** : S.A.S. Auto Négoce 50

**ADRESSE** : Zone Artisanale du Foirail, Carentan, 50500 Carentan-Les-Marais

**TÉL.** : 02 33 22 94 68 – **EMAIL** : [contact@annaroseautomobiles.fr](mailto:contact@annaroseautomobiles.fr)

**SITE INTERNET** : [www.annaroseautomobiles.fr](http://www.annaroseautomobiles.fr)

**SIRET** : 788 576 700 00041 – **TVA INTRA** : FR22788576700 – **RCS** : Coutances 78857670000041

**ASSURANCE PROFESSIONNELLE** : AXA N°10761791504 souscrite auprès de Patrice BROTIN, 21 Rue de Verdun, BP 100 29, 50480 SAINTE MERE EGLISE

**MÉDIATEUR DE LA CONSOMMATION** : MOBILIANS – [www.mobilians.fr](http://www.mobilians.fr) – 50, Rue de Lisle 58 Suresne Cedex