

# CONDITIONS GENERALES DE REPARATION ET DE VENTE DE PIECES DE RECHANGE

Nos conditions générales de vente ci-après régissent toute commande passée par nos clients. Le Client renonce à se prévaloir de tout document contradictoire et notamment ses propres conditions générales d'achat, qui seront inopposables.

## **1. CONDITIONS GENERALES DE REPARATION**

### **1.1. Réception**

A la réception du véhicule, il est établi un ordre de réparation qui mentionne l'état apparent du véhicule et tout équipement ou tout autre point particulier que le client souhaite voir signalé. L'ordre de réparation mentionne également, selon le cas, soit les travaux à effectuer, soit la demande d'établissement d'un devis, soit la seule réception du véhicule dans l'attente d'une commande ultérieure de travaux.

### **1.2. Devis**

Lorsque le client souhaite, préalablement à toute intervention, connaître le montant approché de la réparation, le réparateur établira un devis. Sa durée de validité y est mentionnée. Les frais d'établissement du devis, les frais de démontage et de remontage nécessaires à la réparation de ce dernier, sont à la charge du Client. Toutefois, les frais d'établissement du devis seront déductibles de la facture définitive que le Client devra acquitter, si les interventions sont réalisées dans les ateliers du réparateur ayant établi le devis. Sauf accord écrit des parties, le montant du devis ne comprend pas les frais occasionnés par le dépannage et l'acheminement du véhicule jusqu'aux ateliers du réparateur. Il est indispensable, pour que les travaux soient engagés, que le Client donne son accord écrit en signant le devis. A cette occasion, le réparateur pourra demander au Client un acompte représentant le tiers du montant du devis. Si, au cours des travaux il apparaît que les réparations vont être différentes de ce qui était prévu au devis, le réparateur doit en informer le Client et obtenir son accord écrit, par courrier, fax, ou mail, avant toute nouvelle opération. Si des travaux complémentaires sont nécessaires et que la variation de prix par rapport au devis initial est inférieure à 15%, le client est réputé avoir accepté le surcoût dans le cadre du mandat donné au réparateur d'agir au mieux dans le cadre des règles de l'art.

### **1.3. Ordre de réparation**

Lorsque le client demande que la réparation soit réalisée sans qu'un devis ait été établi, le réparateur mentionne les travaux à exécuter sur l'ordre de réparation, qui devra être signé par le Client préalablement à l'exécution desdits travaux. A cette occasion, il sera précisé si le client souhaite conserver les pièces remplacées autres que les pièces sous garantie et les échanges standard. Si, pendant l'exécution des réparations demandées, d'autres travaux s'avéraient nécessaires, le réparateur devra en informer le Client et obtenir son accord écrit, par courrier, fax ou mail, avant toute nouvelle réparation. Lorsque la réparation est réalisée à la suite d'un accident couvert par contrat d'assurance, le Client devra signer l'ordre de réparation

préalablement à l'exécution des travaux, produire une attestation de règlement direct et une attestation qu'il est à jour de cotisation.

La signature de l'ordre de réparation par le Client ou son préposé emporte son consentement à l'application des présentes conditions générales de réparation ainsi que son acceptation des tarifs. Le client autorise le réparateur à utiliser son véhicule pour effectuer les essais nécessaires à la bonne exécution des travaux. Le carburant utilisé pour les essais reste à la charge du Client.

#### **1.4. Mise à disposition du véhicule réparé et paiement de la facture de réparation**

La date de mise à disposition du véhicule est celle indiquée au recto de l'ordre de réparation ou du dernier ordre de réparation établi en cas de travaux supplémentaires. Le réparateur mentionnera, sur la facture ou sur le certificat de contrôle, les anomalies dont il aurait eu connaissance et qui n'auront pas fait l'objet d'un ordre de réparation et invitera le Client à y remédier, plus particulièrement à celles affectant la sécurité du véhicule. En cas de refus de réparation de la part du Client, celui-ci signera une décharge de responsabilité au profit du réparateur. A défaut, le réparateur aura la faculté de prendre toutes les mesures nécessaires à la sauvegarde de ses intérêts et de ceux du Public.

Les tarifs horaires sont affichés à la réception atelier. Un kit de réparation est facturé par tranche de coût horaire ; une participation au traitement des déchets est facturée de manière forfaitaire, proportionnelle au montant des pièces de rechange remplacées lors de l'intervention.

Le prix des réparations est payable au comptant sauf dispositions contraires convenues par écrit entre les parties et transcrites sur la facture émise à l'issue de la clôture de l'ordre de réparation. En cas de retard de paiement, le réparateur pourra facturer au Client, sans mise en demeure préalable, des frais de relance et gestion de son dossier ainsi qu'un intérêt de retard tel que précisé au L441-6 du Code de Commerce.

L'intégralité des sommes dues par le Client, mêmes non échues, seront immédiatement exigibles.

Le paiement anticipé de la facture ne donnera lieu à aucun escompte.

En cas d'accident couvert par contrat d'assurance, le Client reste responsable du délai de règlement de la facture même si le réparateur bénéficie d'une prise en charge

##### **1.4.1 Enlèvement du véhicule**

Le Délai d'enlèvement du véhicule court à la clôture de l'ordre de réparation et pendant 24 heures maximum.

A l'expiration de ce délai, le site dépositaire est dégagé de toute responsabilité pour tout dommage au véhicule qui sera à charge du client et/ ou celle de son assureur.

A compter de cette date, si l'enlèvement du véhicule n'a pas été effectué par le client, une indemnité de parking pourra lui être facturée.

Il devra maintenir sa police d'assurance garantissant le véhicule, il ne pourra en aucun cas tenir responsable le site dépositaire, et ne pourra lui réclamer aucune indemnité, ni dommage et intérêt.

##### **1.5. Recyclage de la pièce remplacée**

Le réparateur agréé, conformément à la législation en vigueur, collectera et fera éliminer les pièces de rechanges usagées et les autres déchets automobiles. Cette prestation sera facturée.

Cette prestation est comprise dans la participation au traitement des déchets sauf déchets exceptionnels dont l'élimination ou le retraitement sera facturé en supplément.

### **1.6. Garantie de la réparation**

Les réparations effectuées par le réparateur agréé bénéficient d'une garantie, dite « Garantie de la réparation », d'une durée de 12 (douze) mois, dont le Client pourra demander l'application dans l'ensemble du réseau Iveco Bus. La garantie couvre l'élimination à titre gratuit (pièces et main d'œuvre) de tout défaut de la réparation réalisée dans un atelier du réseau Iveco Bus, ainsi que les dommages causés par cette réparation défectueuse à d'autres pièces ou organes du véhicule, ainsi que les frais de dépannage et remorquage y afférent. Pour bénéficier de cette garantie accordée par le réparateur, et après accord du réparateur agréé possiblement responsable, le Client présentera la facture originale attestant que l'intervention a été réalisée dans un atelier du réseau Iveco Bus. Dans la mesure où le réparateur, membre du réseau Iveco Bus, mis en cause par le Client dans le cadre de la présente garantie, ne reconnaît aucune responsabilité au titre de son intervention, il appartiendra au Client de faire établir le manquement du réparateur à ses obligations, par le biais d'une expertise amiable ou par toute voie de droit.

La garantie ne s'applique pas et le réparateur se trouve déchargé de toute responsabilité lorsque :

- La qualité de la réparation qu'il a effectuée n'est pas la cause de l'incident objet de la réclamation du Client ;
- La défectuosité constatée tient au fait que le Client a fait réparer ou entretenir le véhicule par un atelier n'appartenant pas au réseau Iveco Bus, et hors le respect des préconisations du Constructeur en la matière. Si l'entretien, le contrôle ou la réparation ont été effectués en dehors du réseau Iveco Bus, le Client devra apporter la preuve que la défectuosité n'est pas due à un entretien, à un contrôle ou à une réparation non-conforme aux préconisations Iveco Bus ;
- Le véhicule a été utilisé dans des conditions qui ne sont pas conformes à celles prescrites par le Constructeur (exemples : surcharge, engagement du véhicule dans une compétition sportive de quelque nature que ce soit) ;
- Le véhicule n'a pas été entretenu normalement, et notamment les instructions du Constructeur concernant le traitement, l'entretien ou les soins à donner à ce dernier n'ont pas été respectés ;
- La réclamation porte sur des pièces d'usure ou des fluides consommables.
- La pièce montée est de réemploi.
- La pièce montée est fournie par le client.

La garantie ne couvre pas les conséquences indirectes (pertes d'exploitation etc) d'un éventuel défaut de réparation et ne donne droit à aucune réclamation d'indemnité/pénalité financière quelle qu'elle soit. Les frais d'entretien engagés par le Client, conformément aux préconisations du Constructeur et ceux résultant d'une usure normale du véhicule, restent à la charge du Client. La réparation (pièces et main d'œuvre) réalisée au titre de la garantie de la réparation est garantie jusqu'à expiration de cette garantie de la réparation.

## **2. CONDITIONS GENERALES DE LA VENTE DE LA PIECE DE RECHANGE**

### **2.1. Paiement de la facture de la vente de la pièce de rechange**

La facture de la vente de la pièce de rechange est payable au comptant, sauf conditions particulières. Dans ces conditions, et en cas de retard de paiement, le réparateur pourra facturer au Client, sans mise en demeure préalable, des frais de relance et gestion de son dossier et intérêts de retard dans les conditions édictées par l'article L441-6 du Code de Commerce.

L'intégralité des sommes dues par le Client, mêmes non échues, seront immédiatement exigibles. Le paiement anticipé de la facture ne donnera lieu à aucun escompte. La commande auprès du Constructeur de pièces non disponibles immédiatement peut entraîner la perception d'un acompte de 30%.

### **2.2. Garantie de la pièce de rechange**

Sauf dispositions contraires convenues entre les parties, la garantie du fournisseur / fabricant / Constructeur de la pièce est transférée au client à l'identique lors de son achat auprès du vendeur, et cela à compter de la date de la facture.

Les pièces de rechange vendues par Iveco Bus sont couvertes par la garantie légale des vices cachés prévue par les articles 1641 et suivants du Code Civil.

La garantie couvre l'élimination à titre gratuit de tout défaut de la pièce de rechange d'origine Iveco Bus montée dans un atelier du réseau Iveco Bus, dûment constaté à l'initiative du client ainsi que les dommages causés par cette défectuosité à d'autres pièces ou organes du véhicule, par la pièce reconnue défectueuse dans les conditions définies ci-après. Lorsque les pièces de rechange d'origine Iveco Bus sont vendues à la « banque client » d'un magasin de pièce du réseau Iveco Bus, la garantie comporte uniquement l'échange de la pièce d'origine Iveco Bus. La garantie ne couvre pas les conséquences indirectes d'un éventuel défaut de la pièce, ni la perte d'exploitation et ne donne droit à aucune réclamations d'indemnité/pénalité financière quelle qu'elle soit. Les frais engagés par le Client, conformément aux préconisations du Constructeur et ceux résultant d'une usure normale du véhicule restent à la charge du Client. Pour bénéficier de la garantie, le Client doit s'adresser à un membre du réseau Iveco Bus détenteur du panonceau de la marque, seul habilité à réaliser des interventions à ce titre. Il appartient à l'atelier Iveco Bus de décider s'il y a lieu de réparer ou de remplacer la pièce jugée défectueuse. Le Client présentera la facture attestant que la pièce a été vendue par un membre de réseau Iveco Bus.

La garantie ne s'applique pas et le Constructeur et le vendeur se trouvent dégagés de toute responsabilité lorsque :

- La pièce de rechange n'est pas à l'origine de l'incident dont se plaint le Client ;
- La pièce de rechange est utilisée en dehors de la destination prévue par le constructeur ou a fait l'objet de modification ou adaptation non autorisées ou prévues par le Constructeur ou lorsqu'elle-même ou un de ses composants a été remplacé par une pièce ou un composant d'une autre origine ;
- La défectuosité constatée tient au fait que le Client a fait réparer ou entretenir le véhicule par un atelier n'appartenant pas au réseau Iveco Bus et hors le respect des préconisations du Constructeur en la matière. Si l'entretien, le contrôle ou la réparation ont été effectués en dehors du réseau Iveco Bus, le Client devra apporter la preuve que la défectuosité

n'est pas due à un entretien, à un contrôle ou à une réparation non-conforme aux préconisations Iveco Bus ;

- Le véhicule a été utilisé dans des conditions qui ne sont pas conformes à celles prescrites par le Constructeur (surcharge, compétition, ...);
- Le véhicule n'a pas été entretenu normalement et notamment les instructions du Constructeur concernant le traitement, l'entretien ou les soins à donner à ce dernier n'ont pas été respectés ;
- La réclamation porte sur des pièces d'usure ou des fluides consommables.

Les pièces remplacées au titre de la garantie ne sont pas couvertes par la garantie pièce.

### **2.3. Expéditions**

Le prix des pièces détachées s'entend franco au départ du magasin du vendeur. Les coûts des expéditions sont facturés en sus. Les marchandises voyagent aux risques et périls du destinataire. Tout colis jugé défectueux par le destinataire doit être immédiatement signalé au transporteur. En cas de difficulté, l'expéditeur devra être averti par lettre recommandée avec accusé de réception dans les deux jours de la livraison. Les réclamations tardives ne seront pas instruites.

## **3. REPRESENTATION**

Toute personne quelconque d'une entreprise cliente ayant signé une commande de réparation, ordre de réparation, devis ou bon de pièces livrées est réputée investie des pouvoirs nécessaires et représente de ce fait l'entreprise cliente.

## **4. RESERVE DE PROPRIETE**

Le transfert de propriété n'est opéré qu'après règlement intégral de la facture par le client. Tant que le paiement parfait n'est pas accompli, les marchandises restent la propriété du vendeur sous la garde du client qui prendra toutes les mesures pour conserver l'état de commercialisation à l'état neuf des marchandises qui lui sont confiées.

## **5. CONTESTATIONS**

En cas de contestation relative à l'exécution des présentes, si le client est un particulier, le choix du Tribunal compétent se fera conformément à la Loi ; dans tous les autres cas, le tribunal dont dépend le siège social du réparateur sera seul compétent. De convention expresse entre les parties, le présent contrat est régi et soumis au droit français.

Toute contestation doit être soulevée par écrit à destination de l'émetteur de la facture dans un délai raisonnable qui ne pourra excéder six semaines à compter de la date de la facture.

## **6. PROTECTION DES DONNEES PERSONNELLES**

Le client ou son représentant accepte de recevoir des informations sur les produits et services, les évènements et les offres commerciales et publicitaires émises par nos sociétés, et son réseau officiel. À cet effet, le client exprime son consentement par la présente pour les sollicitations, enquêtes, prospections et communication par tous les moyens à notre convenance.

Le client consent à ce que nos sociétés et les prestataires de services référencés par nos soins utilisent ses données personnelles (en particulier les données d'identification noms, prénoms, email, téléphone, etc.), ainsi que les données permettant d'améliorer le suivi client, ses informations contractuelles, mais aussi les données relatives à ses intérêts personnels et à ses véhicules, et nous autorise à le contacter à cet effet.

**Ces activités Marketing incluent les informations et les offres personnalisées relatives aux véhicules, aux services liés aux véhicules et aux autres produits, les invitations à des évènements, les enquêtes de satisfaction et les études sur les attentes des clients.**

Le client reconnaît avoir été informé que ces différentes entités agiront en qualité de responsable de traitement pour les activités Marketing et prospection commerciale qu'elles initient et qui les concernent.

**Veillez noter que la société n'a pas l'intention de transférer les données à des tiers autres que nos sociétés et les constructeurs que nous représentons.**

Par ailleurs, le client est informé qu'il dispose d'un droit d'accès, de rectification et de suppression des données le concernant ainsi que d'un droit de limitation du traitement des données le concernant, d'un droit à la portabilité de ses données, de définir des directives au sort de ses données après son décès, et d'un droit d'opposition. Le client est informé qu'il a la possibilité, à tout moment, de révoquer son consentement sans qu'il soit nécessaire d'y apporter une quelconque justification.

La non manifestation du refus par le client d'autoriser l'utilisation de ses données personnelles vaut acceptation des présentes.

Pour exercer ses droits, le client a la possibilité d'adresser une demande écrite accompagnée d'une copie d'un titre d'identité signée par courriel à l'adresse : [dpo@sofico.biz](mailto:dpo@sofico.biz)