

CONDITIONS GÉNÉRALES DE RÉPARATION ET DE RÈGLEMENT (V1801)

ARTICLE 1 - ESTIMATION

L'ordre de réparation signé par le client comporte une indication sur la nature des opérations à effectuer à la demande du client et l'estimation du coût de la réparation avant démontage du véhicule. Mais l'examen du véhicule peut révéler la nécessité d'autres travaux.

ARTICLE 2 - DEVIS

A la demande expresse du client, supposant un diagnostic approfondi du véhicule avec éventuellement démontage et remontage de certains de ses organes, un devis pourra être établi par notre entreprise.

Lorsque le devis est payant, le client en sera informé préalablement à son établissement. Le montant du devis sera déductible de la facture définitive des réparations si celles-ci ont été effectuées par notre entreprise.

Si, à la suite de l'établissement d'un devis, le client décide de ne pas faire réparer son véhicule, le client sera redevable outre des frais d'établissement du devis, des frais de démontage et remontage éventuels de son véhicule.

ARTICLE 3 - EXÉCUTION DE L'ORDRE DE RÉPARATION

Les travaux mis en œuvre par notre entreprise correspondent à l'ordre de réparation signé. Notre entreprise s'engage à exécuter ces travaux conformément aux préconisations techniques du constructeur du véhicule. S'il apparaît nécessaire d'effectuer des travaux complémentaires, le client donnera son accord par écrit sur ces travaux complémentaires. Si le client ne peut se déplacer pour la signature d'un nouvel ordre de réparation ou d'un avenant, cet accord pourra intervenir par courriel. Avant confirmation de cet accord, le client pourra demander une nouvelle estimation ou un devis.

ARTICLE 4 - TRAVAUX SOUS GARANTIE

L'ordre de réparation remis au client lors de la réception de son véhicule tient lieu de justificatif des travaux sous garantie par le client. Cependant, le client pourra, à sa demande, obtenir de notre entreprise une attestation précisant la nature des travaux réalisés sous garantie.

ARTICLE 5 - DATE DE LIVRAISON

La livraison du véhicule réparé interviendra à la date stipulée sur l'ordre de réparation.

Notre entreprise s'engage à faire diligence pour obtenir les pièces à changer dans les meilleurs délais. Toutefois, notre entreprise peut être confrontée à des circonstances indépendantes de sa volonté ou à des délais exceptionnels d'approvisionnement des pièces détachées. Dans une telle hypothèse, la date de livraison sera reportée d'une durée équivalente au retard engendré par ces circonstances ou délais. Le client en sera informé.

ARTICLE 6 - ACCESSOIRES - CARBURANT

Lors de la réception du véhicule à l'atelier, le client aura la faculté d'attirer l'attention de l'entreprise sur tel élément particulier monté sur son véhicule ou sur tout autre point qu'il jugera utile de signaler.

L'entreprise n'est responsable que des accessoires et appareils fixés au véhicule et des objets confiés à son magasin après inventaire, ainsi que de la quantité de carburant, notés à l'entrée du véhicule à l'atelier.

ARTICLE 7 - GARDE DU VÉHICULE - ENLÈVEMENT

Conformément au droit commun, notre entreprise répond des dommages causés au véhicule pendant la durée de la garde.

L'état apparent du véhicule lors de sa réception est mentionné sur l'ordre de réparation.

Notre entreprise s'oblige à restituer le véhicule dans l'état de propreté dans lequel elle l'a réceptionné.

ARTICLE 8 - ENLÈVEMENT

L'envoi de la facture constitue mise à disposition du véhicule terminé.

En cas de non enlèvement dans un délai de 8 jours et après l'envoi d'une lettre recommandée, valant mise en demeure adressée au client, et stipulant le montant des frais de garde, le véhicule sera considéré comme étant en garde aux frais du client.

ARTICLE 9 - PIÈCES DE RECHANGE

Si l'ordre de réparation mentionne la remise au client des pièces remplacées, celle-ci lui seront restituées au moment de la livraison de son véhicule.

Le client ne peut renoncer à la reprise des pièces de carrosserie ou encombrantes par leur poids ou leur dimension, que si l'ordre de réparation stipule que ces pièces ne seront pas remises au client.

Si les pièces remplacées ne sont pas reprises par le client au moment de la livraison de son véhicule, notre entreprise pourra en disposer librement. Font exception au principe de restitution quelle que soit la mention portée sur l'ordre de réparation, les pièces changées dans le cadre de la garantie contractuelle ou d'un échange standard.

ARTICLE 10 - DURÉE DE DISPONIBILITÉ DES PIÈCES DE RECHANGE

Les pièces de rechange sont disponibles pendant une durée de 10 ans décomptée à partir de la date de fin de production par le constructeur du modèle auquel elles sont destinées.

ARTICLE 11 - RÉCEPTION DES TRAVAUX

L'entreprise explique les réparations effectuées.

Toute anomalie dont notre entreprise aurait connaissance lors de la livraison du véhicule et n'ayant pas fait l'objet d'un ordre de réparation sera signalée au client et sera mentionnée sur la facture.

Au cas où le client refuserait de remédier immédiatement à une anomalie quelconque ayant une incidence sur la sécurité du véhicule et qui lui serait signalée par notre entreprise, il s'engage à nous signer une décharge de responsabilité.

ARTICLE 12 - COLLECTE, ÉLIMINATION ET VALORISATION DES DÉCHETS

Conformément à la réglementation en vigueur, notre entreprise fait collecter, éliminer et valoriser les pièces de rechange usagées et autres déchets automobiles issues des opérations de maintenance et réparation.

En fonction de la nature du déchet, ce traitement peut-être facturable et portera la mention « Participation aux frais d'élimination et de valorisation des déchets liés à la prestation ». La méthode de calcul de cette participation est affichée dans le lieu de réception de la clientèle.

ARTICLE 13 - FACTURATION - PAIEMENT

Les factures de réparation sont payables comptant dès la réalisation de la prestation et avant l'enlèvement du véhicule. Le paiement anticipé d'une facture ne donne pas lieu à un escompte. Notre entreprise sera en droit de retenir le véhicule jusqu'à complet paiement des sommes dues à raison des prestations réalisées conformément à l'ordre de réparation et ses éventuels avenants. Des pénalités de retard d'un taux égal à trois fois le taux de l'intérêt légal sont appliquées en cas de paiement des sommes dues après la date figurant sur la facture.

Conformément à l'article D.441-5 du Code de commerce, tout retard de paiement d'un professionnel rendra également exigible, de plein droit, une indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement fixée à 40€.

En cas de réparation consécutive à un accident couvert par une assurance, et sauf accord de règlement direct passé entre l'entreprise et la Société d'Assurance concernée, le client est seul responsable du paiement des travaux effectués, l'assurance n'ayant jamais avec l'entreprise de liens de droit. L'entreprise reste cependant à la disposition de la Société d'Assurance pour lui communiquer tous les renseignements dont elle peut avoir besoin.

ARTICLE 14 – RÉSERVE DE PROPRIÉTÉ

Les pièces de rechanges demeurent la propriété de notre entreprise jusqu'à complet paiement de leur prix et de ses accessoires. Le transfert de risques interviendra néanmoins à la date de la livraison des pièces de rechange.

ARTICLE 15- GARANTIE DES PIÈCES DE RECHANGE

Les pièces de rechange d'origine constructeur facturées au Client par notre entreprise bénéficient d'une garantie de 24 mois à compter de la date de livraison ou de montage de la pièce (la date de la facture faisant foi) contre tout défaut de matière ou vice de construction.

La garantie commerciale assumée par notre entreprise dans le cadre du présent article est formellement limitée dans ses effets à la réparation ou remplacement, des éléments défectueux, à la condition toutefois que la remise en état ou le remplacement soit exécuté par un Concessionnaire ou Agent du Constructeur agréé pour le service du véhicule.

L'obligation de garantie des pièces de rechange s'éteint immédiatement et de plein droit si la causalité du défaut est due aux hypothèses suivantes :

- Modification des caractéristiques techniques d'origine du véhicule par rapport aux spécifications du Constructeur,
- Réparation ou entretien par un garage n'appartenant pas au réseau de services agréé par BMW France ou toute autre société du BMW Group, étant précisé que le bénéfice de la garantie n'est cependant pas subordonné à la réalisation des prestations de réparation ou d'entretien non couvertes par la garantie par un tel réparateur du réseau de services agréé ;
- Défaut de respect du mode d'utilisation et des prescriptions d'entretien ou de montage BMW, notamment en ce qui concerne les contrôles et inspections qui doivent être exécutés conformément aux prescriptions du Constructeur,
- Utilisation, pour la réparation du véhicule de pièces qui ne sont pas des pièces d'origine ou de pièces qui ne sont pas de qualité équivalente,
- Montage d'une pièce de rechange sur un autre véhicule que celui pour lequel la pièce est destinée,
- Usure normale de la pièce de rechange
- Utilisation du véhicule dans des compétitions ou des conditions pour lesquelles il n'est pas homologué. »

Pour les pièces de rechange d'origine constructeur remplacées sur un véhicule bénéficiant de la garantie commerciale, c'est le délai restant à parcourir sur ladite garantie qui s'applique et non la garantie des pièces de rechange.

ARTICLE 16 – RÉCLAMATIONS/LITIGES

En cas de contestation relative à la bonne exécution des travaux demandés, le client doit nous en avvertir immédiatement, et nous mettre en position de faire toutes constatations utiles. Aucune réclamation ne sera examinée après un délai de deux mois à compter de la date de la facture de réparation. Nous déclinons toute responsabilité en cas de démontage de la pièce ou de l'organe incriminé, en dehors de notre présence.

Notre entreprise reste tenue des défauts de conformité des pièces vendues et des vices rédhibitoires dans les conditions prévues aux articles 1641 à 1649 du Code Civil.

Extraits des dispositions relatives à la conformité du bien et à la garantie légale des vices cachés :

“Article L 217-4 du Code de la Consommation : le vendeur est tenu de délivrer un bien conforme au contrat et répond des défauts de conformité existants 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 : pour être conforme au contrat, le bien, doit :

1° Etre propre à l'usage habituellement attendu d'un bien semblable et, le cas échéant :

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

- présenter 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 présenter les caractéristiques définies d'un commun accord par les parties ou être 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 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.

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 en aurait donné un moindre prix, s'il les avait connus. Article L 1648 al. 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."

En tout état de cause, le véhicule sera ramené à nos ateliers par les soins et aux frais du client.

En cas de litige, le client a le droit, s'il est un consommateur, de recourir gratuitement à un médiateur de la consommation. Dès que le médiateur sera référencé auprès de la Commission d'évaluation et de contrôle de la médiation de la consommation, ses coordonnées seront disponibles sur notre site internet.

ARTICLE 17 – LOI APPLICABLE – REGLEMENT DES LITIGES- MEDIATION

Le présent ordre de réparation est soumis à la loi française.

En cas de litige relatif aux travaux objet du présent ordre de réparation, le Client s'il est consommateur, au sens du code de la consommation aura la faculté de recourir à un médiateur de la consommation, conformément aux articles L.612-1 et suivants du code de la consommation, en vue du règlement amiable du litige, après avoir tenté de résoudre le litige directement avec notre entreprise ou, le cas échéant, avec la société BMW France, par une réclamation écrite adressée à notre entreprise à l'adresse en-tête du présent bon de commande ou, en cas de litige impliquant BMW France, auprès de son Centre d'Interactions Clients de BMW France par écrit à l'adresse suivante : BP 70086, 67016 STRASBOURG CEDEX.

A défaut d'accord amiable ou en l'absence de réponse de notre entreprise ou, le cas échéant de BMW France, dans un délai raisonnable d'un (1) mois, le Client consommateur pourra saisir gratuitement un médiateur inscrit sur la liste des médiateurs établie par la Commission d'évaluation et de contrôle de la médiation de la consommation en application de l'article L.615-1 du code de la consommation, à savoir :

- soit le centre de médiation compétent pour traiter des litiges relevant de la responsabilité de notre entreprise (ex: manquement dans l'exécution des travaux) en s'adressant au Médiateur du Conseil National des Professions de l'Automobile par courrier à l'adresse suivante:, 50, rue Rouget de Lisle - 92158 Suresnes Cedex) ou sur son site internet www.mediateur-cnpa.fr, soit: au Médiateur auprès de la FNAA en s'adressant à lui par courrier à l'adresse suivante Immeuble Axe Nord ; 9-11 avenue Michelet-93583 Saint Ouen Cedex ou sur son site internet www.mediateur.fna.fr selon les affiliations du Vendeur.
- soit le médiateur de BMW France compétent pour traiter des litiges susceptibles de relever de sa responsabilité (ex : garantie des vices cachés des pièces d'origine) en s'adressant à lui par courrier à l'adresse suivante : Médiation Cmf, 21 rue des Malmaisons, 75013 Paris ou sur son site internet www.mediationcmf.fr.

ARTICLE 18 - TRAITEMENT DES DONNÉES À CARACTÈRE PERSONNEL

Les données à caractère personnel collectées dans le cadre de l'intervention visée par le présent ordre de réparation, feront l'objet d'un traitement informatique destiné à la gestion de la clientèle et à la réalisation d'opérations de fidélisation.

Ces données sont destinées à la société BMW France à laquelle elles seront transférées, aux autres sociétés du BMW Group et aux membres des réseaux.

Conformément à la loi "informatique et liberté" du 6 janvier 1978, vous bénéficiez d'un droit d'accès et de rectification des données vous concernant, d'un droit de vous opposer au traitement de ces données pour des motifs légitimes ainsi que d'un droit d'opposition à des fins de prospection, notamment commerciale.

Si vous souhaitez exercer ce droit veuillez-vous adresser à BMW France Centre d'Interactions Clients – CS 600256 - 67013 Strasbourg Cedex.