

CONDITIONS GENERALES DE REPARATION HM AUTO 78

ARTICLE 1 : CONDITIONS D'APPLICATION

Les présentes conditions générales de réparation ont pour objet de définir les modalités et conditions d'exécution des prestations réalisées par HM AUTO 78 sur les véhicules de ses clients.

Les présentes conditions générales de réparation sont la propriété de :

HM AUTO 78, SAS au capital de 10 000 euros, RCS Versailles 824 390 819

Siège social : 16 Rue de liège, 78990 ELANCOURT

Téléphone : **09.52.76.35.83**

Les dispositions des présentes Conditions Générales de Réparation constituent la loi des parties et impliquent donc l'adhésion sans réserves du client aux présentes conditions. Cette adhésion se manifeste par la signature manuscrite ou digitale du client sur l'ordre de réparation.

Le client reconnaît en avoir eu connaissance avant la prestation. Les Conditions Générales de réparation sont affichées au point accueil de la clientèle.

HM AUTO 78 se réserve la possibilité de les adapter ou de les modifier à tout moment. Les Conditions Générales de Réparation applicables sont celles en vigueur au jour de la date de la signature de l'ordre de réparation et prévalent sur toutes versions antérieures ou postérieures.

ARTICLE 2 : PRESTATIONS EFFECTUÉES

Un estimatif du prix et des prestations à réaliser est établi par HM AUTO 78 sur la base des seules informations communiquées par le client et avant examen détaillé du véhicule par son personnel. Cet estimatif peut donc être modifié après examen plus approfondi du véhicule, ou lors de la dépose des pièces. En effet, certaines prestations nécessitent que des pièces soient déposées pour déterminer avec certitude les références de pièces et la main d'œuvre nécessaire à la réalisation des travaux.

Ainsi le prix TTC hors provisoire n'inclut pas le prix des pièces ayant nécessité un contrôle de la tarification ou un passage en atelier.

Dans le cas de certaines prestations nécessitant la commande de pièces par HM AUTO 78, il est demandé au client de régler un acompte de 30 % à la commande du montant total des réparations. Le client reconnaît qu'en cas d'annulation de sa part, l'acompte ne sera pas remboursé sauf cas de force majeure (vol, incendie) accompagné des justificatifs originaux.

Un devis peut être demandé auprès des équipes HM AUTO 78. Ce devis est payant. Il est valable jusqu'à la date mentionnée en pied de page du devis. Le prix du devis peut être déduit des réparations si les prestations sont effectuées dans un centre HM AUTO 78.

HM AUTO 78 s'engage à réaliser les prestations et travaux inscrits sur l'ordre de réparation aux conditions tarifaires indiquées sauf cas de force majeure, ou impossibilité de se procurer les pièces nécessaires.

HM AUTO 78 se réserve le droit de refuser d'exécuter la prestation en cas d'installation de produits non homologués, de produits d'occasions et, plus largement, dans le cas où la prestation ne peut pas être réalisée dans les règles de l'art.

HM AUTO 78 peut mettre à disposition des clients un véhicule de courtoisie durant le temps de la prestation.Un état Des lieux sera systématiquement effectué et fera foi en cas de désaccord.

ARTICLE 3 : TRAVAUX SUPPLÉMENTAIRES

Si, au cours de la prestation, il s'avère que des travaux supplémentaires (liés à la prestation demandée ou à la sécurité) doivent être réalisés, HM AUTO 78 en informe le client. Ce dernier accepte dès à présent de donner son consentement par téléphone, par fax, SMS ou par mail. Le paiement des travaux supplémentaires vaut acceptation de ces derniers.

La conversation téléphonique est susceptible d'être enregistrée à des fins probatoires.

ARTICLE 4 : LIVRAISON ET DÉLAIS

HM AUTO 78 communique au Client une date limite d'exécution de la prestation de service à réaliser en atelier sur le véhicule.

En application des articles L111-1 3° et L216-1 du Code de la consommation, HM AUTO 78 s'efforcera de respecter la date limite d'exécution de la prestation telle qu'indiquée au Client. Cette date d'exécution engage HM AUTO 78 sauf cas de force majeure. En toute hypothèse, celle-ci ne saurait excéder un délai de trente (30) jours.

En revanche, les horaires d'exécution indiqués sur l'ordre de réparation sont donnés à titre purement indicatif. HM AUTO 78 fera ses meilleurs efforts pour livrer le véhicule à l'horaire indiqué mais ne peut pas être tenu pour responsable en cas de dépassement raisonnable de l'horaire indiqué. En cas de retard de la part du Client lors du dépôt de son véhicule, HM AUTO 78 s'accorde le droit de refuser le véhicule et/ou prévoira un nouveau rendez-vous pour la prise en charge du véhicule.

Les Clients peuvent être informés par appel téléphonique ou autre lorsque leur véhicule est prêt, et ce gratuitement.

ARTICLE 5 : GARDE DU VÉHICULE

Le dépôt du véhicule est accessoire à la prestation de réparation. Sa facturation est incluse dans le montant de la réparation. Ce dépôt est fait dans le seul intérêt du client.

HM AUTO 78 apportera le plus grand soin à la conservation du véhicule confié, et ce, conformément à l'article 1927 du code civil.

Cette obligation est réputée observée si le véhicule est parké sur une place non délimitée par un marquage au sol du parking non clos et non gardé de HM AUTO 78.

Il est fait application de l'article 1933 par lequel le dépositaire n'est tenu de rendre la chose déposée que dans l'état où elle se trouve au moment de la restitution. Les détériorations qui ne sont pas de son fait resteront à la charge du déposant.

Un état des lieux contradictoire signé par les deux parties et détaillant l'état général du véhicule est effectué systématiquement avant et après l'intervention.En cas de litige, Cet état des lieux servira de base et fera foi dans tous les cas.

Par ailleurs, il est expressément entendu entre les parties qu'il existe une clause de non garantie portant sur les objets laissés dans le véhicule. Aussi, le client prendra soin de ne laisser aucun objet dans son véhicule qui soit de nature à susciter la convoitise de toute personne.

ARTICLE 6 : RETRAIT DU VÉHICULE PAR LE CLIENT

HM AUTO 78 développe un concept de centres-auto fondé sur l'entretien automobile rapide. En conséquence de quoi, le client doit impérativement récupérer son véhicule le plus rapidement possible suivant la fin de la prestation et au plus tard, dans les 3 jours, qui suivent l'envoi d'une lettre recommandée avec accusé de réception. Passé ce délai, le dépositaire se réserve le droit de solliciter des frais de gardiennage aux frais exclusifs du client. Les frais de gardiennage sont fixés à 10€/jour. Leur montant est affiché à l'accueil.

ARTICLE 7 : QUALITÉ DE LA PRESTATION

HM AUTO 78 garantit que la prestation demandée est réalisée conformément à l'ordre de réparation accepté et signé par le client.

Les travaux sont effectués conformément aux règles de l'art.

ARTICLE 8 : GARANTIES ET RESPONSABILITÉS

HM AUTO 78 s'engage à assurer le service après-vente sur les prestations qu'elle a réalisées pendant 12 mois à compter de la date de la prestation, hormis pour la climatisation (3 mois), l'équilibrage et la géométrie (3 mois). En cas de fuite constatée de la climatisation, aucune garantie ne pourra être mise en œuvre. En ce qui concerne l'activité vitrage le descriptif figure à l'article XI.

HM AUTO 78 accepte exclusivement les pièces neuves fournis par le client mais ne garantie en aucun cas leur bon fonctionnement.En conséquence, dans le cas d'une avarie constatée suite à une intervention incluant des pièces fourni par le client et après démontage et vérification de celle-ci, s'il s'avère que les pièces montés sont défectueuses sans que la responsabilité de HM AUTO 78 ne soit engagée, le client s'engage dès lors à régler la totalité du montant des prestations effectuées nécessaire à cette vérification.

En outre, dans le cas où un client apporte sa propre pièce et qu'après démontage et constatation, il s'avère que celle ci ne correspond pas pour quelques raisons que ce soit et que l'intervention ne peut être réalisé. Le client s'engage dès lors à régler 30% du montant total de la facture prévu sans que celui-ci puisse être déduit par la suite dans le cas d'une nouvelle intervention avec la bonne pièce.

HM AUTO 78 garantit que ses prestations sont réalisées conformément aux règles de l'art. Pour faire jouer cette garantie, le client doit se rapprocher de HM AUTO 78 avant toute intervention par une tierce personne à des fins de constatation

Le client peut demander aux techniciens des renseignements sur les prestations réalisées ou que les pièces usagées de son véhicule lui soient remises. Il demande que cette sujétion soit notée sur l'ordre de réparation.

Pour des raisons de sécurité, l'accès aux ateliers est interdit aux clients et aux visiteurs.

Afin d'agir pour la sécurité de ses clients, HM AUTO 78 s'engage à mentionner sur la facture les travaux et mises en garde qu'il a pu observer dans l'environnement de la prestation et qu'il estime devoir être portés à la connaissance du propriétaire. En aucun cas, cela ne signifie que le véhicule a fait l'objet d'un contrôle exhaustif.

Il incombe au client de prendre connaissance des informations qui figurent éventuellement sur la facture et d'en observer les recommandations. Ces informations ne dispensent pas le client de respecter les mentions relatives à la périodicité des entretiens et des remplacements des pièces mentionnées dans le carnet d'entretien du véhicule. En cas d'avarie, HM AUTO 78 s'engage à réparer le dommage ou apporter une indemnisation si, à l'issue de cette expertise, la responsabilité de HM AUTO 78 est retenue par les experts. En cas de préjudice d'immobilisation, le client pourra être indemnisé dans la limite de 10 €/jour, sauf si un véhicule de location (catégorie A) est mis à la disposition du client.

Si la responsabilité de HM AUTO 78 n'est pas retenue, tous les frais d'expertise seront à la charge du client et les éventuels frais de location de véhicule resteront à la charge du client.

Il est expressément précisé que sont exclues de la garantie les détériorations consécutives à une mauvaise utilisation du véhicule, à l'usure normale des pièces posées ou à l'intervention d'une tierce personne.

La garantie commerciale ne fait pas obstacle à la garantie légale de conformité mentionnée aux articles L217-4 à L217-13 du Code de la consommation et à la garantie contre les vices cachés dans les conditions prévues aux articles 1641 à 1648 et 2232 du Code civil.

Sous réserve de la présentation d'une preuve d'achat, le Client peut décider de mettre en œuvre la garantie contre les défauts cachés de la chose vendue dans les conditions prévues aux articles 1641 du code civil et suivants.Celui ci dispose d'un délai de deux ans à compter de la découverte du vice, pour mettre en œuvre la garantie légale des vices cachés. Pour en bénéficier, le Client doit apporter la preuve que le vice était non apparent, existait lors de l'achat et rend le produit impropre à l'usage auquel on la destine, ou qui diminue tellement cet usage que le Client ne l'aurait pas acquise ou n'en aurait donné qu'un moindre prix, s'il les avait connus. Dans cette hypothèse, il peut choisir entre la résolution de la vente ou une réduction du prix de vente conformément à l'article 1644 du Code civil. Cependant, HM AUTO 78 n'est pas tenu des vices apparents et dont le Client a pu se convaincre lui-même.

Dans le cas prévu par l'article 1642-1 du Code Civil, l'action doit être introduite, à peine de forclusion, dans l'année qui suit la date à laquelle HM AUTO 78 peut être déchargé des vices apparents.

Les garanties légales de conformité et de vices cachés s'appliquent indépendamment de la garantie commerciale.

ARTICLE 9 : PAIEMENT

Les prestations commandées doivent être payées comptant avant que le client ne récupère son véhicule, (exception pour les contrats « Flottes »).

ARTICLE 10 : DÉFAUT DE PAIEMENT – RÉTENTION - CLAUSE DE RÉSERVE DE PROPRIÉTÉ

En cas de refus de paiement, HM AUTO 78 se réserve le droit d'exercer son droit de rétention sur ledit véhicule.Par non-paiement au sens de la présente clause, il faut entendre toutes les sommes dues et non encaissées par HM AUTO 78. Le débiteur devra rembourser à HM AUTO 78 tous les frais occasionnés par le recouvrement des sommes non payées, y compris en cela une indemnité forfaitaire de 150 €, correspondant aux frais de dossier, sans préjudice de tout autre dommage. Lorsque les produits vendus ne sont pas intégralement payés, HM AUTO 78 s'en réserve la propriété jusqu'à complet paiement du prix en principal et des accessoires correspondants, en vertu de l'article 2286 du Code civil.

ARTICLE 11 : CONDITIONS PARTICULIÈRES A L'ACTIVITÉ VITRAGE

Les présentes conditions particulières s'appliquent également à toute vente de produits et de prestations de service PARE-BRISE :

-Le devis : Le client pourra obtenir gratuitement, y compris par téléphone, un devis détaillé des prestations à effectuer sur son véhicule. Ce devis est valable à la date d'émission de celui-ci. HM AUTO 78 sera tenu par ce dernier, sauf en cas d'erreur ou d'omission du client sur les caractéristiques ou l'état de son véhicule.

-Conditions de réalisation : HM AUTO 78 se réserve le droit de refuser la réalisation de toute prestation si celle-ci ne peut être exécutée dans les règles de l'art (notamment en cas de carrosserie endommagée, défectuosité du mécanisme de lève-vitre, etc).

S'il est constaté avant la réalisation des travaux, un défaillance des éléments connectés à la pièce remplacée, HM AUTO 78 pourra procéder à l'intervention sans pour autant engager sa responsabilité sur ces éléments connectés (par exemple les capteurs de pluie, les capteurs de lumières, les caméras, etc).

Il existe une solution temporaire en cas de sinistre survenu sur une glace « trempée » (glace latérale ou lunette), il s'agit d'un film plastique transparent protégeant notamment de la pluie. Toutefois, le client est invité à le remplacer par un vitrage homologué dans les plus brefs délais. En aucun cas la responsabilité de HM AUTO 78 ne pourra être engagée en cas de survenance d'un nouveau sinistre (vol, vandalisme, etc).

-Garanties spécifiques : Les prestations, pièces et main d'œuvre liées au remplacement d'éléments vitrés sont garanties à vie contre tout défaut d'étanchéité, enjoliveur mal fixé, fuite ou sifflements, dysfonctionnement lié à l'intervention ou tout autre défaut de la pièce de verre. Les prestations liées à la réparation d'impact(s) sont garanties à vie contre toute fissure attribuable à l'impact réparé, pendant ou après prestation. Sont exclues de ces garanties toute fissure ou impact survenu lors d'un sinistre étranger à la prestation réalisée par HM AUTO 78.

ARTICLE 12 : RÉCLAMATIONS

Pour toute réclamation, le Client peut contacter le 09 52 76 35 83 du lundi au vendredi de 9h à 12h et de 13h30 à 18h ou par mail à l'adresse suivante : serviceclients@hmauto78.fr.

ARTICLE 13 : INFORMATIONS NOMINATIVES

La collecte et le traitement des données personnelles des utilisateurs et clients sont effectués sous la responsabilité exclusive de la Société HM AUTO 78.

Ces données sont recueillies notamment à l'occasion d'une commande de produits ou de services, d'une demande de devis, d'une création de compte client, d'une création d'ordre de réparation, d'une inscription à un programme de fidélisation.

Quel que soit le support de la collecte, le caractère obligatoire ou facultatif des réponses est indiqué au client ou à l'utilisateur.

Ces données peuvent faire l'objet d'un traitement statistique et informatique ayant pour finalités principales de permettre la prise en charge des demandes de prestations de services des clients, de leur fournir des informations sur nos produits et services, de leur faire profiter des avantages liés au programme de fidélisation, et sous réserve de leur accord préalable, de leur adresser des informations et offres commerciales.

Les données collectées sont destinées aux services internes de HM AUTO 78. Elles peuvent également être communiquées aux prestataires dûment autorisés par HM AUTO 78, y compris les sous-traitants liés par contrat à HM AUTO 78, qui l'assistent dans l'exécution de tâches nécessaires à la gestion des comptes clients , à la prise en compte, le paiement et l'expédition des commandes, ainsi que l'envoi d'informations et offres commerciales sous réserve du consentement préalable et express des clients et utilisateurs.

Conformément à la Loi n°78-17 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés du 6 janvier 1978, modifiée par la Loi n°2004-801 du 6 août 2004, les personnes concernées bénéficient d'un droit d'accès, d'opposition, de rectification et de suppression des données personnelles les concernant, qu'elles peuvent exercer en s'adressant à la Société HM AUTO 78 . 16 rue de liège 78990 ÉLANCOURT.

Pour toute information sur la protection des données personnelles vous pouvez consulter le site de la commission Informatique et Liberté (<http://www.cnil.fr>).

ARTICLE 14 : DROIT APPLICABLE

La loi française est la seule applicable.