

CONDITIONS GENERALES DE REPARATION

1 - RECEPTION : L'ordre de réparation établit la prise en charge du véhicule par le réparateur et détermine les conditions de son intervention. Il mentionne soit le détail des travaux à effectuer, soit la commande d'un devis, soit la simple réception du véhicule dans l'attente d'une commande. L'utilisation par le client d'un autre formulaire n'a pas pour effet de modifier les conditions générales et particulières stipulées par le réparateur.

2 - DEVIS : Le devis est une offre contractuelle qui nécessite l'acceptation écrite du client. L'établissement du devis fera l'objet d'une facturation selon les conditions affichées chez le réparateur agréé.

3 - TRAVAUX : Aucun travail ne peut être facturé s'il ne fait pas l'objet d'un ordre de réparation signé ou d'un devis accepté. Le client peut donner son accord par voie électronique (fax, courriel...). Au cas où des travaux complémentaires apparaissent nécessaires, un avenant devra être signé.

4 - GARANTIE : Pour les voitures particulières et les utilitaires légers, les pièces d'origine vendues dans le réseau Mercedes-Benz bénéficient d'une garantie commerciale de deux ans à compter de leur date de vente, sans limitation de kilométrage, sur présentation de la facture (hors opérations effectuées dans le cadre de la garantie du véhicule ou de la pièce). Cette garantie ne couvre pas l'usure normale et ses conséquences, ni une utilisation anormale, ou une modification des pièces sans l'accord écrit de Mercedes-Benz France. L'application de la garantie commerciale nécessite l'établissement d'un ordre de réparation dans le réseau Mercedes-Benz signé par le client. Les pièces d'origine Mercedes-Benz bénéficient en outre de la garantie légale.

5 - ACCESSOIRE ET OBJET : Le réparateur n'est responsable que des appareils et accessoires fixés sur le véhicule. Le Réparateur décline toute responsabilité en cas de disparition d'objets laissés par le Client dans son véhicule.

6 - LIVRAISON : Si le client n'a pas retiré le véhicule à la date indiquée, un avis de mise à disposition lui est adressé l'invitant à le retirer immédiatement. Des frais de parking peuvent lui être facturés, au taux en vigueur chez le réparateur agréé, à compter de la date de mise à disposition.

7 - PAIEMENT : Le client est seul tenu du paiement des réparations, sauf prise en charge par un assureur acceptée par le réparateur agréé. Les paiements s'effectuent au comptant avant enlèvement du véhicule. La remise du véhicule au client ou à son mandataire vaut acceptation des travaux.

8 - PIECES REMPLACEES : Les pièces remplacées seront détruites. Elles ne seront remises au client que s'il en a fait la demande préalable sur l'ordre de réparation. Le client ne pourra en aucun cas réclamer les pièces faisant l'objet d'un échange standard ou transmises au centre d'expertise à l'occasion d'une demande de garantie.

9 - LITIGE/MEDIATION : En cas de litige, si le client est un consommateur au sens des dispositions légales, il pourra recourir, en cas de contestation, à la médiation conventionnelle ou à tout autre mode alternatif de règlement amiable des litiges. Si la contestation du client porte sur la relation contractuelle avec un réparateur, il doit d'abord s'adresser à son réparateur.

En second recours, il peut s'adresser au médiateur de Mobilians, par courrier, au moyen d'un formulaire de saisine téléchargeable sur le site du médiateur, à l'adresse suivante : M. le Médiateur de Mobilians - 43 bis route de Vaugirard, CS 80016, 92197 Meudon Cedex, ou sur son site internet www.mediateur-mobilians.fr. Si la contestation du client porte sur la qualité des pièces d'origine Mercedes-Benz ou l'application des garanties commerciales et légales relevant du constructeur, il doit d'abord s'adresser à Mercedes-Benz France - Relations Clientèle : 7 avenue Niépce, CS 30100 Montigny-le-Bretonneux, 78077 Saint-Quentin-en-Yvelines Cedex, ou directement sur le site www.mercedes-benz.fr. En second recours, il peut s'adresser à Médiation CMFM, par courrier, au

moyen d'un formulaire de saisine téléchargeable sur le site du médiateur www.mediationcmfm.fr à l'adresse suivante : Médiation Cmfm – 19 avenue d'Italie, 75013 Paris, ou directement sur son site internet. En cas de litige, si le client est un commerçant, le tribunal compétent sera celui du lieu d'établissement du réparateur.

10 – COLLECTE ET ELIMINATION DES DECHETS : Le réparateur, conformément à la réglementation en vigueur, fait collecter et éliminer les pièces détachées usagées et les autres déchets automobiles. Cette prestation est facturable selon la méthode affichée au lieu d'accueil de la clientèle.

11 – DISPOSITIONS RELATIVES A LA PROTECTION DES DONNEES A CARACTERE PERSONNEL : Voir feuillet spécifique.

CONDITIONS GENERALES DE VENTE DE PIECES DETACHEES AU DETAIL

1 – COMMANDE : Toute commande de pièces implique l'acceptation sans réserve par l'acheteur et son adhésion pleine et entière aux présentes conditions générales de vente, ainsi que celles figurant au recto. Pour toute commande de pièces détachées au détail, un acompte sera demandé au client.

2 – PRIX : Les prix des pièces sont indiqués en Euros (€). Ces prix s'entendent TTC selon le taux de TVA française applicable au jour de la commande. Les prix sont fixés par le tarif en vigueur au jour de la passation de la commande.

3 – PAIEMENT : Le client est seul tenu du paiement de la commande. Les paiements s'effectuent au comptant. Pour toute commande de pièces détachées spécifiques au châssis du véhicule et/ou au code de fermeture, la pièce sera payée en totalité par le client au moment de la commande.

4 – GARANTIE : Les pièces vendues au détail dans le réseau Mercedes-Benz bénéficient d'une garantie commerciale, pièces et mains-d'œuvre, dans les conditions définies au point 4 ci-dessus et hors défaut lié au montage ou à une pose non conforme aux préconisations du constructeur. En outre le réparateur reste tenu de la garantie légale de conformité mentionnée aux articles L.217-3 à L.217-33 du Code de la consommation et de celle relative aux défauts de la chose vendue, dans les conditions définies aux articles 1641 à 1648 du Code civil. Le consommateur dispose d'un délai de deux ans à compter de la délivrance du bien pour obtenir la mise en œuvre de la garantie légale de conformité en cas d'apparition d'un défaut de conformité. Durant ce délai, le consommateur n'est tenu d'établir que l'existence du défaut de conformité et non la date d'apparition de celui-ci. Lorsque le contrat de vente du bien prévoit la fourniture d'un contenu numérique ou d'un service numérique de manière continue pendant une durée supérieure à deux ans, la garantie légale est applicable à ce contenu numérique ou ce service numérique tout au long de la période de fourniture prévue. Durant ce délai, le consommateur n'est tenu d'établir que l'existence du défaut de conformité affectant le contenu numérique ou le service numérique et non la date d'apparition de celui-ci. La garantie légale de conformité emporte obligation pour le professionnel, le cas échéant, de fournir toutes les mises à jour nécessaires au maintien de la conformité du bien. La garantie légale de conformité donne au consommateur droit à la réparation ou au remplacement du bien dans un délai de trente jours suivant sa demande, sans frais et sans inconvénient majeur pour lui. Si le bien est réparé dans le cadre de la garantie légale de conformité, le consommateur bénéficie d'une extension de six mois de la garantie initiale. Si le consommateur demande la réparation du bien, mais que le vendeur impose le remplacement, la garantie légale de conformité est renouvelée pour une période de deux ans à compter de la date de remplacement du bien. Le consommateur peut obtenir une réduction du prix d'achat en conservant le bien ou mettre fin au contrat en se faisant rembourser intégralement contre restitution du bien, si

1° Le professionnel refuse de réparer ou de remplacer le bien ;

2° La réparation ou le remplacement du bien intervient après un délai de trente jours ;

3° La réparation ou le remplacement du bien occasionne un inconvénient majeur pour le consommateur, notamment lorsque le consommateur supporte définitivement les frais de reprise ou d'enlèvement du bien non conforme, ou s'il supporte les frais d'installation du bien réparé ou de remplacement ;

4° La non-conformité du bien persiste en dépit de la tentative de mise en conformité du vendeur restée infructueuse.

Le consommateur a également droit à une réduction du prix du bien ou à la résolution du contrat lorsque le défaut de conformité est si grave qu'il justifie que la réduction du prix ou la résolution du contrat soit immédiate. Le consommateur n'est alors pas tenu de demander la réparation ou le remplacement du bien au préalable. Le consommateur n'a pas droit à la résolution de la vente si le défaut de conformité est mineur. Toute période d'immobilisation du bien en vue de sa réparation ou de son remplacement suspend la garantie qui restait à courir jusqu'à la délivrance du bien remis en état. Les droits mentionnés ci-dessus résultent de l'application des articles L. 217-1 à L. 217-32 du code de la consommation. Le vendeur qui fait obstacle de mauvaise foi à la mise en œuvre de la garantie légale de conformité encourt une amende civile d'un montant maximal de 300 000 euros, qui peut être porté jusqu'à 10 % du chiffre d'affaires moyen annuel (article L. 241-5 du code de la consommation). Le consommateur bénéficie également de la garantie légale des vices cachés en application des articles 1641 à 1649 du code civil, pendant une durée de deux ans à compter de la découverte du défaut. Cette garantie donne droit à une réduction de prix si le bien est conservé ou à un remboursement intégral contre restitution du bien.

5 - ANNULATION DE COMMANDE DE PIECE : Le vendeur pourra annuler la commande d'une pièce et conserver l'acompte versé si le client, après mise en demeure, n'a pas pris livraison ou refuse de prendre livraison de la pièce qu'il a commandée.

6 - LITIGE ET MEDIATION : Voir le point 9 ci-dessus.

(Novembre 2022)