**CONDITIONS GENERALES DE REPARATION**

(recommandées par la FEDAMO)

Généralités :

Les prestations de réparation et d’entretien sur véhicules entre la Société (\*\*), ci-après « la Société » ou « le réparateur » d’une part, et le « client » d’autre part, se font aux conditions générales de réparation reprises ci-après à l’exclusion de toutes autres conditions, sauf accord écrit et signé par la Société.

Ces conditions générales peuvent être consultées sur le site internet officiel de la Société renseigné sur ses documents commerciaux.

## Article 1 - Définitions

* **réparateur**

Est considéré comme réparateur aux termes des présentes conditions tout professionnel agréé dans le domaine des réparations en tous genres, de l’entretien, des modifications et embellissements de véhicules automoteurs et autres engins motorisés désignés ci-après sous le terme générique « véhicules ».

* **client**

# Est considéré comme client aux termes des présentes conditions le propriétaire ou détenteur d’un véhicule automoteur qui confie ce véhicule à un réparateur en vue de faire effectuer des prestations et livrer des fournitures pour ce véhicule. En cas de prise en charge du coût de l’intervention du réparateur par un assureur, cet assureur ne devient pas pour autant client. Le client tel que défini ci-avant reste responsable envers le réparateur du coût de son intervention.

* **le véhicule confié**

Est considéré comme véhicule confié aux termes des présentes conditions le véhicule remis par le client au réparateur aux fins de procéder sur ce véhicule à des travaux de réparation, d’entretien, de modification ou d’embellissement.

## Article 2 – Formation de contrat

**2.1.** L‘offre émise par la Société sur son bon de réparation est valable pendant le délai d’un mois à partir de son émission et est soumise aux présentes conditions générales. La Société peut modifier les présentes conditions générales jusqu’à l’acceptation de l’offre sous condition de les notifier au client sans que ceci emporte une prolongation de la validité de l’offre.

Les conditions générales applicables à la prestation offerte sont celles en vigueur à la date de l’entrée en vigueur du contrat de vente.

Les offres de prix émises par la Société ne la lient qu’après signature d’un bon de réparation valant acceptation par le client. En acceptant l’offre ou en signant le bon de réparation, le client passe une commande définitive et irrévocable.

**2.2.** Les prestations dont le réparateur est chargé sont exclusivement celles indiquées sur le bon de réparation contresigné par le réparateur et le client.

Toute prestation supplémentaire est à convenir expressément entre parties. Le réparateur est autorisé à effectuer des prestations supplémentaires en relation directe avec les prestations commandées et qui s’avèrent nécessaires au cours de l’exécution des prestations déjà commandées pour la bonne exécution de ces dernières. Le client autorise le réparateur à le contacter téléphoniquement ou par des moyens de communication numérique pour prendre son accord préalablement à de telles prestations supplémentaires et en cas de non-accessibilité du client, des prestations supplémentaires strictement nécessaires à l’exécution d’une commande peuvent être exécutées sans l’accord du client à concurrence d’au maximum 20% du prix de la commande initiale.

 Les conditions particulières peuvent prévoir d’autres modes de communication entre parties.

**2.2.** En chargeant le réparateur des prestations commandées, le client autorise le réparateur

* + à sous-traiter tous travaux à une tierce entreprise qualifiée
	+ à effectuer des essais avec le véhicule confié
	+ à conduire le véhicule au lieu de restitution, vers un sous-traitant, au contrôle technique ou à un lieu d’entreposage choisi en conformité avec l’art.5
	1. Pendant la durée des travaux, le véhicule confié relève exclusivement de l'assurance responsabilité civile automobile du client.

**Article 3 - Prix et devis**

**3.1.** Le réparateur fournit le prix approximatif des prestations à fournir. Des indications de prix peuvent également se faire par référence à des catalogues de prix et des unités de travail du réparateur accessibles aux clients.

**3.2.** Les devis fournis par le réparateur sont donnés à titre indicatif et ils sont établis sur base des tarifs applicables au jour de la demande. Le prix facturé peut ainsi varier par rapport au montant du devis si les circonstances le justifient, telles que l’augmentation du prix des pièces de rechange, l’augmentation du temps passé nécessaire à la réparation, etc.

Le réparateur est lié au devis pendant au maximum trois semaines à partir de sa remise au client sans qu’il n’y ait de commande endéans cette période.

Si le bon de réception contient des indications de prix, le montant de la TVA doit être indiqué.

* 1. L'établissement du devis est gratuit pour des travaux qui seront exécutés endéans les trois semaines dans le garage qui l'a établi. Au cas où les travaux ne sont pas effectués dans le garage qui a effectué le devis, le travail nécessaire à l'établissement de celui-ci peut être facturé au client.
	2. Le client est tenu au paiement des travaux supplémentaires qui ont été commandés par lui et de ceux qui ont été nécessaires visés à l’article 2.1 ci-dessus et en rapport avec les travaux initialement commandés.

**Article 4 - Délai d'exécution**

**4.1.** Le client est informé du fait que le réparateur est tributaire de ses propres fournisseurs et qu’en conséquence la date pour le délai d’achèvement et de fournitures commandées est donnée à titre purement indicatif. Le client a connaissance que le réparateur est soumis à des contraintes et conditions qui lui sont extérieurs et non imputables telles que la fabrication des pièces de rechange, la disponibilité de matériaux et pièces, l’importation et le dédouanement…etc, facteurs qui tous peuvent influer sur le délai de livraison et d’achèvement des travaux commandés et conduire à son report.

**4.2**

**OPTION 1**

Les délais d’exécution indiqués dans le bon de réparation sont donnés à titre indicatif uniquement et ne constituent en aucun cas une promesse de livraison et d’exécution endéans ces délais.

**OPTION 2**

 Le réparateur n’est tenu de respecter un délai d'exécution que si celui-ci a été expressément convenu comme tel par écrit dans le devis et qu’une confirmation y relative a été donnée par écrit au client dès la passation de commande. Le délai d’exécution ainsi convenu pourra toutefois dépasser jusqu’à 10 % du temps indiqué sans droit à dédommagement du client. Le délai initialement convenu ne sera plus obligatoire en cas de travaux supplémentaires imprévus que le réparateur pourra exécuter en conformité avec l’art 2.1.

 Si le réparateur est dans l'impossibilité de respecter le délai d'exécution, qu’il soit indicatif ou de rigueur, suite au fait d’un tiers ou un cas de force majeure, de grève, de lock-out ou suite à des troubles majeurs internes à l'entreprise dont elle n'est pas responsable, en particulier du fait d’une pénurie soudaine de collaborateurs, experts ou de sous-traitants, le client n’aura pas droit à un quelconque dédommagement.

Le réparateur est cependant obligé d’informer le client par écrit de tout retard dans l’exécution des travaux dans la mesure où cette information est possible.

**Article 5 - Réception du véhicule confié**

**5.1.** La réception par le client du véhicule confié est effectuée au lieu d’établissement du réparateur pour autant qu'il n'ait pas été convenu d'un autre lieu de livraison entre parties par écrit. Le client doit prendre réception du véhicule endéans les huit (8) jours ouvrables qui suivent la notification qui lui est faite de l’achèvement des travaux. Cette notification peut être faite par lettre ou par tout autre moyen de communication, p.ex. par téléphone, par e-mail…etc. En cas de travaux de réparation s'étendant sur une seule journée, ce délai de réception est réduit à deux jours ouvrables.

**5.2.** Il y a retard imputable au client si celui-ci omet de procéder à cette réception dans le délai de huit resp. deux jours après l'information par le réparateur de la fin des travaux et de la remise de la facture respectivement de son expédition par la poste au client.

**5.3.** En cas de retard de réception imputable au client et après mise en demeure envoyée au client, le réparateur peut mettre en compte à partir du lendemain de cette mise en demeure restée infructueuse des frais journaliers de dépôt d’au minimum 80 €, valeur indice 889,52 (indice à la consommation de base 100), par journée de calendrier jusqu’à enlèvement du véhicule confié par le client. Ce montant est annuellement adapté aux variations de l'indice des prix à la consommation de base 100. Le véhicule confié pourra, selon l’espace disponible du réparateur, être entreposé dans tout autre lieu et au libre choix du réparateur. Le coût supplémentaire de cet entreposage ainsi que les risques liés à un tel entreposage sont à charge intégrale du client qui en sera dûment informé par lettre recommandée.

A partir de la première mise en demeure au client, celui-ci assumera seul et pleinement les risques du véhicule confié et le véhicule restera stationné chez le réparateur ou chez un tiers par lui librement désigné aux seuls risques et périls et aux frais du client.

5.4. Les dispositions qui précèdent valent également lorsque le client, après une estimation des travaux de réparation, décide de ne pas faire exécuter ceux-ci ou que le véhicule est qualifié irréparable et n’est plus apte à circuler conformément aux dispositions du Code de la Route. Le client est obligé dans ce cas de faire enlever par un dépanneur de son choix et à ses frais son véhicule.

 Si après sommation lui adressée par lettre recommandée, le client ne récupère pas son véhicule endéans les huit jours, le réparateur est autorisé à le faire enlever aux frais du client et le faire acheminer auprès d’un ferrailleur ou de tout autre négociant de son choix, tous frais y relatifs à charge du client. Le client donne moyennant l’acceptation des présentes conditions expressément mandat au réparateur de faire toutes démarches administratives en son nom et pour son compte en vue de la cession de l’épave au ferrailleur ou au négociant. L’éventuel prix de cession revient au réparateur et servira à apurer à due concurrence les frais et indemnités à charge du client.

**Article 6 - Facturation des prestations et fournitures**

**6.1.** La facture indique la nature et l’ampleur des travaux effectués, en précisant, le cas échéant, les éléments remplacés *et/ou* ajoutés ainsi que la durée prévisible des travaux.

**6.2.** La détermination d'un prix d'échange dans le cas d'une opération d'échange présuppose que l'agrégat et/ou la partie démonté(e) correspond(ent) au volume et soient de même nature que l'agrégat et/ou la partie d’échange et ne présente(nt) aucun dommage qui rende impossible leur réparation.

**6.3.** Toute erreur ou non-conformité à l’ordre de réparation sur une facture doivent être dénoncées par le client au réparateur, sous peine de forclusion, dans les 15 jours de la réception de la facture. A défaut de rectification ou de réclamation endéans ce délai, la facture est censée acceptée de part et d’autre.

**Article 7 - Paiement**

**7.1.** Tout paiement est à effectuer par le client à la restitution du véhicule confié, sans escompte ou autres remises, sauf convention contraire. En cas de refus ou retard dans l’enlèvement par le client du véhicule confié, le paiement des prestations et fournitures facturées est à effectuer par le client au plus tard dans le délai de huit jours après l'avis de la fin des travaux et la remise ou l'expédition de la facture.

 A partir de l’information de la mise à disposition du véhicule par le réparateur, le client qui ne reprend pas possession de son véhicule au lieu de délivrance convenu :

a. pourra se voir facturer une indemnité journalière de stationnement du véhicule réparé non livré. Cette indemnité sera censée faire partie du prix des réparations et s’appliquera en cas de non-paiement de cette indemnité le § 7.2.

b. assumera les risques du véhicule qui restera stationné chez le réparateur ou chez un tiers par lui librement désigné aux seuls risques et périls et aux frais du client.

**7.2.** A défaut de paiement aux échéances ci-avant des montants facturés au client, la restitution du véhicule peut être refusée au client qui doit souffrir le droit de rétention du réparateur jusqu’au paiement intégral des prestations et fournitures facturées, le tout en respectant les critères de l’art L. 212-13 du Code de la Consommation si celui-ci s’applique aux parties.

**7.3.** Les intérêts légaux sur le montant facturé courront à charge du client conformément à la loi modifiée du 18 avril 2004 relative aux délais de paiement et aux intérêts de retard.

**7.4.** Les paiements sont à effectuer au comptant par virement sur le compte bancaire du réparateur indiqué dans le bon de réparation ou, en cas d’accord du réparateur, par carte bancaire. Toutes transactions de paiements par le client devront être effectuées par un institut financier de l’Espace Economique Européen. Tout autre mode de paiement est soumis à l’accord spécial du réparateur. La compensation entre créances réciproques est exclue.

**7.5.** Le réparateur est en droit d'exiger du client avant tout commencement des travaux un acompte approprié par rapport à l’envergure des prestations commandées.

**7.6.** Le réparateur se réserve le droit de refuser un mode de paiement qui ne présenterait pas une garantie suffisante de solvabilité.

**7.7.** En cas de paiement en espèces, le réparateur se réserve la faculté de demander une pièce bancaire attestant de la provenance des fonds. Pour une commande d’un montant égal ou supérieur à 10.000 EUR, cette attestation devra obligatoirement être fournie par le client.

**7.8.** Le client déclare être informé que le réparateur est soumis à des obligations légales de vigilance et de contrôle contre le blanchiment d’argent et le terrorisme, outre son obligation d’identification du client. Le réparateur a notamment l’obligation de conserver ces informations pendant cinq ans au moins à compter de la vente ou de la fin de la relation d’affaires. Le client déclare accepter de répondre à toute demande du réparateur en ce sens. Le client certifie par la signature des présentes que les fonds ne proviennent pas d’une des infractions visées à l’article 506-1 du Code pénal luxembourgeois.

**7.9.** Sous réserves des garanties dues par le prestataire, toute autre réclamation contre la facture, les travaux de réparation et d’entretien effectués ou tous autres travaux et/ou objets commandés par le client, doit être adressée par écrit au réparateur dans les quinze (15) jours après l’enlèvement du véhicule, des éléments commandés ou de la date de la facture.

A défaut de réclamation effectuée dans les conditions de l’alinéa précédent, la facture, les fournitures et travaux effectués seront considérés comme acceptés par le client.

**Article 8 - Garantie**

**8.1.** Le réparateur fournit une garantie pour les travaux réalisés sur l’objet confié et ceci suivant les modalités ci-après. Cette garantie s’entend en ce qui concerne les contrats portant exclusivement sur des fournitures comme garantie de conformité telle que définie aux articles L.212-1 et suivants du Code de la consommation.

**8.2.** Si le client réceptionne le véhicule confié en connaissance d'un défaut affectant ce véhicule et que ce défaut est antérieur à la remise du véhicule au réparateur qui n’a pu ou n’a pas été missionné d’y remédier, il n’a pas droit à garantie.

**OPTION  8.3.-8.9:**

**8.3.** Les vices cachés affectant les prestations ou fournitures du réparateur sont garantis dans la mesure où le vice apparaît dans le délai de deux (2) ans après la réception du véhicule par le client.

**8.4.** Les vices, la défectuosité ou la non-conformité affectant les prestations ou fournitures du réparateur sont à signaler avec précision et sous peine de forclusion au réparateur par écrit et sans délai mais au plus tard dans les 48 heures après leur constatation. Le véhicule est ensuite à remettre au réparateur, toujours sous peine de forclusion, dès que possible et au plus tard dans les huit jours ouvrables à partir du signalement des vices, de la défectuosité ou de la non-conformité. Jusqu’à la remise du véhicule au réparateur, le client doit veiller à ne pas aggraver le dommage au véhicule.

**8.5.** L'usure normale du véhicule confié et des fournitures livrées n’est pas garantie.

**8.6.** Le réparateur est en droit de procéder à la réparation d'un vice couvert par une obligation de garantie à sa charge dans son entreprise et à ses frais.

**8.7.** Exceptionnellement et dans les cas suivants, la réparation d'un vice sous garantie peut être opérée dans un autre garage, à proximité du lieu de situation du véhicule du client. Ce garage devra appartenir au réseau de distribution auquel est rattaché le réparateur ou la marque du véhicule. Le réparateur devra être informé du choix du garage et donner son accord avant le commencement des travaux sur présentation d’une estimation de prix dressée par le réparateur tiers :

* si le véhicule, en raison d'un vice, est devenu inutilisable et que le garage tiers se trouve sur le territoire du Grand-Duché;
* en cas d'urgence.

Le réparateur prend, après son accord, à sa charge les frais de la main-d'oeuvre et le coût du matériel mis en oeuvre pour cette réparation.

Le client veillera à ce que le réparateur tiers précise dans le bulletin de commande qu'il s'agit d'une réparation d'un vice pour le compte d'un autre réparateur et que les éléments démontés soient conservés, pendant un délai approprié, à la disposition de ce réparateur.

**8.8.** S'il s'avérait impossible, dans le cadre de l’application d’une garantie, d'éliminer le vice ou si une réparation supplémentaire ne peut économiquement être exigée, le client peut exiger de la part du réparateur, en lieu et place de la réparation :

* soit une diminution du prix de ses prestations et fournitures,
* soit des dommages et intérêts, dans l'éventualité d'une faute ou négligence grave.

**8.9.** Le client ne peut prétendre à une intervention sous garantie dans le cas d’un dommage ou vice résultant d'une des situations suivantes:

* l'objet du contrat n'a pas été transmis au réparateur, sans délai et au plus tard dans les 8 jours ouvrables, après la constatation du vice;
* le client n'a pas signalé au réparateur le vice immédiatement et au plus tard dans les 48 heures après sa constatation;
* les pièces viciées de l'objet du contrat ont été réparées, depuis la réception de l’objet du contrat, sur ordre du client par un autre garage ou par le client lui-même, sans que les conditions prescrites à l’article 8.8. n'aient été remplies;
* le client n'a pas respecté la procédure prévue sous l’article 8.8., excepté son empêchement à la suite de la survenance d’un évènement de force majeure ;
* un tiers étranger au réparateur est intervenu sur le véhicule confié,

**Article 9 - Responsabilité**

**9.1.** Avant la remise du véhicule confiée, le client doit récupérer tous les effets personnels et objets se trouvant dans le véhicule. Le réparateur décline expressément toute responsabilité en cas de perte, de vol ou de détérioration des objets laissés dans le véhicule confié.

**9.2.** La responsabilité du réparateur est engagée en cas de perte et de dommage occasionné au véhicule confié. Cette responsabilité n’est engagée qu’en cas de faute prouvée du réparateur ou de ses préposés.

**9.3.** Dans la mesure où la responsabilité du réparateur est engagée pour des dommages au véhicule confié, il s’oblige à la remise en état à ses frais. En cas de perte totale ou si une remise en état s’avère impossible ou économiquement disproportionnée en valeur suivant avis d’un expert en automobile, le dédommagement revenant au client équivaudra à la valeur de remplacement au prix usuel du marché au jour de l'endommagement.

**9.4.** Le réparateur est obligé de signaler au client, sans délai, les dommages et pertes relatifs au véhicule confié. Le client, pour sa part, est obligé de signaler ces dommages au réparateur par écrit de façon précise sans délai et sous peine de forclusion au plus tard dans les 48 heures après leur constatation. Le véhicule est ensuite à remettre au réparateur, toujours sous peine de forclusion, dans les huit jours ouvrables à partir de cette constatation, soit pour une remise en état si le réparateur reconnaît sa responsabilité, soit pour l’inspection des dommages et leur évaluation.

**Article 10 - Clause de réserve de propriété**

Dans la mesure où les accessoires, les pièces de rechange et les agrégats montés sur le véhicule confié ne sont pas devenus des parties intégrantes de celui-ci, le réparateur reste propriétaire de ses fournitures jusqu' à leur paiement intégral.

A défaut de paiement et malgré mise en demeure y relative, le réparateur pourra exiger du client la restitution des accessoires, pièces de rechange et agrégats montés sur le véhicule aux frais du client sans que le client ne puisse prétendre à un dédommagement de ce chef.

Dans le cas où le réparateur devrait exiger la restitution des accessoires, pièces de rechanges, ou agrégats montés, le vendeur met à la charge du client toute dépréciation résultant de la manipulation des pièces ainsi que dégradations ou des traces d’utilisation.

# Article 11 – Protection des données

**11.1** Dans le cadre de la négociation de la conclusion de l’achat d’un véhicule ou d’accessoires y relatifs, le client sera amené à révéler au réparateur des données à caractère personnel, ce qu’il déclare accepter, rendant applicable le Règlement Général sur la Protection des Données (Règlement UE 2016/679 du 27 avril 2016) et de toute législation qui devait lui être substituée et/ou avoir pour objet la protection des données personnelles (ci-après « RGPD »), ainsi que toute loi complémentant, mettant en exécution, interprétant le RGPD ou ayant le même objet que le RGPD.

**11.2.** Les données à caractère personnel du client ne peuvent être utilisées par le réparateur que pour la stricte finalité de la négociation, de la conclusion, de l’exécution, de la résolution du contrat de vente et de tous litiges y relatifs. Elles peuvent également, et le client donne par la présente expressément son accord, à l’utilisation de ces données à caractère personnel afin de permettre au réparateur de diffuser par tout moyen de communication les informations relatives à ses activités commerciales au client et pour la mise en œuvre des garanties légales ou contractuelles.

 Ces données pourront être conservées par le réparateur notamment aussi longtemps qu’il sera tenu à une quelconque garantie et tant que dureront d’éventuels litiges portant sur le contrat de service et/ou de vente accessoire, sa conclusion, son exécution et/ou sa résolution.

**11.3**. Le réparateur s'engage cependant à ne pas divulguer, sans l’accord exprès du client, les données à caractère personnel du client dont il dispose à une entité tierce qui lui est étrangère, sauf dans le cadre de la sous-traitance du traitement des données à caractère personnel et en conformité avec les dispositions légales en vigueur.

**11.4.** Le client dont les données à caractère personnel sont traitées, bénéficie des droits d'accès, de rectification et d'opposition au traitement de ses données.

 Ces droits peuvent être exercés, en conformité avec le RGPD par simple demande par courrier postal au responsable du traitement à l'adresse du réparateur en justifiant de son identité et d'un motif légitime s'il est exigé par le RGPD.

 Le client peut accéder à ses données archivées sous les mêmes conditions qu’à l’alinéa précédent.

**11.5**. Le réparateur s’engage à ne divulguer aucune des données à caractère personnel dont il est détenteur à des tiers, sauf dans le cadre de l’application d’une disposition légale ou réglementaire, ou encore aux fins de la gestion normale d’entreprise et de la finalité pour laquelle ces données lui ont été révélées.

**11.6**. Le réparateur informe le client, qui l’accepte, qu’il a la faculté de sous-traiter le traitement de ses données à caractère personnel en conformité avec le RGPD.

 Le réparateur révélera au client l’identité d’une part de tout éventuel sous-traitant ainsi que d’autre part du responsable du traitement des données à caractère personnel au sein de son entreprise.

# Article 12 – Divisibilité

**12.1.** Toute nullité ou inapplicabilité en partie des présentes conditions générales n’affecte pas les conditions dans leur ensemble. Les clauses valides, à condition que leur mise en œuvre reste possible indépendamment des clauses nulles ou inapplicables, continuent à faire la loi des parties. Les clauses invalides seront remplacées par des clauses valides traduisant de manière le plus fidèle possible l’intention que les parties voulaient exprimer à travers les clauses invalides.

**12.2.** En cas de contradiction entre les présentes conditions générales de réparation et d’éventuelles conditions particulières, ces dernières priment.

# Article 13 – Loi et juridiction

**13.1.** Les présentes conditions et le contrat conclu avec le client sont soumis à la loi luxembourgeoise.

**13.2.** Toute contestation née ou à naître au sujet de l’application et de l’interprétation des présentes conditions et du contrat conclu avec le client relèvent de la compétence exclusive des juridictions compétents de la Ville de Luxembourg OPTION Ville de Diekirch et la loi luxembourgeoise est la seule à s’appliquer.

\*

**Acceptations spéciales :**

I. Le client déclare par la signature des présentes conditions générales de réparation avoir été spécialement rendu attentif à son contenu, les avoir comprises et les accepter expressément dans leur intégralité.

(mention manuscrite « *Bon pour acceptation* ») …………………………………………..

 …………………………………………………….

 (signature)

II. Le client déclare spécialement accepter par sa signature séparée les clauses de limitation de garantie et de responsabilité du réparateur, le droit de rétention du réparateur et la clause de réserve de propriété, suivant Articles 7.(2), 8.(10), 9 et 10, .

(mention manuscrite « *Bon pour acceptation* ») …………………………………………..

**Nom…………….. Prénom……………..**

……………………………………………..

(lieu, date, signature)