

CONDITIONS GENERALES DE REPARATION

Les conditions de réparation sont régies par les conditions figurant au recto et ci-dessous.

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 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). Pour les véhicules industriels, ces pièces bénéficient d'une garantie d'un an à compter de leur date de vente, dans les mêmes conditions que définies ci-dessus. 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 contractuelle 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 – PIÈCES REMPLACÉES : 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 du Conseil National des Professions de l'Automobile (CNPA), par courrier, au moyen d'un formulaire de saisine téléchargeable sur le site du médiateur, à l'adresse suivante : M. le Médiateur du Conseil national des professions de l'automobile (CNPA) – 50 rue Rouget de Lisle-92159 Suresnes Cedex, ou sur son site internet www.mediateur-cnpa.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- 78 077 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 Cmf, 21 rue des Malmaisons, 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 contractuelle, pièces et main-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 client bénéficie d'une garantie légale à raison des vices cachés ainsi que le prévoient les articles 1641 et 1648 alinéa 1 du Code Civil mais également, lorsque l'acheteur est un particulier consommateur, à raison des défauts de conformité tels que visés aux articles L.217-4, L.217-5 et L.217-12 du Code de la Consommation reproduits ci-dessous.

Art. L. 217-4 - Le vendeur est tenu de livrer un bien conforme au contrat et répond des défauts de conformité existant 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.

Art. L. 217-5 - Pour être conforme au contrat, le bien doit :

1° être 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.

Art. L. 217-12 - L'action résultant du défaut de conformité se prescrit par deux ans à compter de la délivrance 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.