

# CONDITIONS GÉNÉRALES DE RÉPARATION ET DE RÈGLEMENT

## 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. 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, un avenant à cet ordre de réparation devra être signé par le client. Avant signature de cet avenant, 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 ou 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, celles-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 issus 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 raisons 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 rendra également exigible, de plein droit, une indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement fixé 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 conventionnelle 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 BMW 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 contractuelle, 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 avertir 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 délivrance répond également de conformité résultant de l'emballage, des instructions de montage ou de l'installation 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° 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.

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 et 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.

#### **Article 17 - LOI APPLICABLE - REGLEMENT DES LITIGES - MÉDIATION**

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 : CS 60025 - 67013 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 L615-1 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 : 43 bis route de Vaugirard - CS 80016 - 92197 Meudon Cedex ou sur son site internet [www.mediateur-cnpa.fr](http://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](http://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 Cmfm - 93/95 avenue du Général Leclerc - 75014 Paris ou sur son site internet [www.mediationcmfm.fr](http://www.mediationcmfm.fr).

#### **Article 18 - OPPOSITION AU DEMARCHEUR TELEPHONIQUE**

Il est rappelé que si vous ne souhaitez pas faire l'objet d'une prospection commerciale par téléphone, vous pouvez, à tout moment, vous inscrire sur la liste d'opposition au démarchage téléphonique, dite « Bloctel »

#### **Article 19 - 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, sont toutes nécessaires à l'exécution des services résultant du présent ordre de réparation ainsi qu'à la poursuite des intérêts légitimes du concessionnaire/réparateur agréé et des destinataires de ces données aux fins de gestion commerciale de la clientèle et notamment de gestion de la garantie commerciale, de réalisation d'enquêtes de satisfaction du Client, d'analyse et le calcul du potentiel après-vente du concessionnaire/réparateur agréé, d'analyse de la pertinence des campagnes marketing ainsi que d'analyse de la qualité des prestations effectuées. A cette fin, ces données sont traitées par le concessionnaire/réparateur agréé, responsable du traitement identifié en-tête du présent ordre de réparation et seront transférées, au besoin, aux sociétés du groupe BMW et aux membres de son réseau ainsi qu'aux partenaires commerciaux susceptibles de délivrer des services au Client en relation avec son véhicule. Les données collectées seront conservées pendant la durée de la relation commerciale issue des services résultant du présent ordre de réparation et de leurs suites incluant les délais de recours au titre de toute réclamation concernant ledit véhicule et les services qui y sont associés. Lors de la prise en charge du véhicule en vue de prestations d'entretien, de maintenance ou de réparation, des informations techniques relatives au numéro d'identification du véhicule seront exploitées par le concessionnaire/réparateur agréé. Ces informations peuvent être lues ou extraites depuis la télécommande du véhicule via un dispositif de lecture de clé et depuis la prise réglementaire OBD (On-Board-Diagnostics) par des

dispositifs de diagnostics spéciaux. Les informations techniques sont collectées et traitées par le concessionnaire/réparateur agréé pour aider à la bonne exécution des opérations à effectuer.

Elles incluent essentiellement :

- Les données de base du véhicule (par ex. numéro de série, type de véhicule, date de fabrication, équipements) ;
- Les données concernant le statut du véhicule (kilométrage, niveau de carburant, ...) ;
- Les données des boîtiers électroniques (par ex. défaillance du clignotant) ;
- Les versions des logiciels (par ex. carte de navigation) ;
- Les données d'entretien et d'ateliers (par ex. entretien requis, carnet de bord électronique).

La collecte et le traitement des données, sans lesquels la bonne réalisation des opérations à effectuer ne peut potentiellement pas être réalisée, sont nécessaires à l'exécution de l'ordre de réparation. BMW France et la société BMW AG, en sa qualité de constructeur du véhicule, peuvent accéder aux données ci-dessus pour apporter un éventuel support technique ou autre aux concessionnaires et aux réparateurs agréés résultant du présent ordre de réparation. Par ailleurs, pour permettre au constructeur de satisfaire à ses obligations, notamment en matière de sécurité des produits et d'information s'y rapportant envers les consommateurs (campagnes de rappel par exemple), le constructeur du véhicule devra accéder aux données techniques du véhicule.

Aux fins de suivi des dommages au véhicule et des réparations effectuées, notamment à la suite d'un sinistre automobile, tout ou partie des informations ci-dessus pourra, le cas échéant, être transféré à la société de location du constructeur (Alphabet) ou, sur demande du client, à sa compagnie d'assurance.

Conformément à la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 "Informatique et libertés" modifiée et au règlement général sur la protection des données (RGPD), le Client dispose d'un droit d'accès, de rectification et d'effacement des données le concernant ainsi que du droit de s'opposer au traitement de ses données, du droit de demander la limitation du traitement de ses données et du droit à la portabilité des dites données. Le Client peut exercer ce droit en s'adressant au Concessionnaire vendeur dont les coordonnées figurent en tête du présent ordre de réparation ou au Centre d'interactions Clients BMW par écrit à l'adresse suivante : CS 60025-67013 Strasbourg Cedex ou par courriel à [service-client@bmw.fr](mailto:service-client@bmw.fr).

Le Client dispose du droit d'introduire une réclamation auprès d'une autorité de contrôle chargée de surveiller l'application du RGPD.