

## 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). 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 – 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 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) - 43 bis, route de Vaugirard CS 80016 - 92197 Meudon Cedex, ou sur son site internet [www.mediateur-cnpa.fr](http://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, 78077 Saint-Quentin-en-Yvelines Cedex, ou directement sur le site [www.mercedes-benz.fr](http://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](http://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 contractuelle, 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.

### Article L.217-3 al.1, al.2 du Code de la consommation

Le vendeur délivre un bien conforme au contrat ainsi qu'aux critères énoncés à l'article L. 217-5.

Il répond des défauts de conformité existant au moment de la délivrance du bien au sens de l'article L. 216-1, qui apparaissent dans un délai de deux ans à compter de celle-ci.

### Article L.217-7 al.1, al.2 du Code de la consommation

Les défauts de conformité qui apparaissent dans un délai de vingt-quatre mois à compter de la délivrance du bien, y compris du bien comportant des éléments numériques, sont, sauf preuve contraire, présumés exister au moment de la délivrance, à moins que cette présomption ne soit incompatible avec la nature du bien ou du défaut invoqué.

Pour les biens d'occasion, ce délai est fixé à douze mois.

### Article L.217-8 du Code de la consommation

En cas de défaut de conformité, le consommateur a droit à la mise en conformité du bien par réparation ou remplacement ou, à défaut, à la réduction du prix ou à la résolution du contrat, dans les conditions énoncées à la présente sous-section.

Le consommateur a, par ailleurs, le droit de suspendre le paiement de tout ou partie du prix ou la remise de l'avantage prévu au contrat jusqu'à ce que le vendeur ait satisfait aux obligations qui lui incombent au titre du présent chapitre, dans les conditions des articles 1219 et 1220 du code civil.

Les dispositions du présent chapitre sont sans préjudice de l'allocation de dommages et intérêts.

### Article 1641 du Code civil

Le vendeur est tenu de la garantie à raison des défauts cachés de la chose vendue 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 n'en aurait donné qu'un moindre prix, s'il les avait connus.

### Article 1644 du Code civil

Dans le cas des articles 1641 et 1643, l'acheteur a le choix de rendre la chose et de se faire restituer le prix, ou de garder la chose et de se faire rendre une partie du prix. Article 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.

**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.