Conditions générales de vente (CGV)

Conditions générales de vente (CGV) de la carrosserie HAGO SA (« ci-après la carrosserie ») en ce qui concerne les prestations de réparation et de service et donc les travaux effectués par la carrosserie ou ses collaborateurs/collaboratrices sur les véhicules à moteur, les remorques, les agrégats et leurs pièces ainsi que l'établissement de devis.

Mise à jour : janvier 2025

1. Champ d'application

Les présentes CGV règlent la relation contractuelle entre la carrosserie et le client dans le cadre d'une visite à l'atelier et donc en particulier la relation juridique en ce qui concerne les prestations de réparation ou de service effectuées dans l'entreprise susmentionnée.

Afin de faciliter la lecture des présentes conditions générales, seule la forme masculine est utilisée dans les explications qui suivent, la forme féminine étant toujours incluse.

2. Intégration des présentes conditions générales

La version la plus récente des CGV de la carrosserie est publiée sur le site Internet de la carrosserie et est également disponible sous forme imprimée à la réception et/ou au guichet du service clientèle de la carrosserie, où elle peut être consultée et emportée. Les CGV sont également affichées aux réceptions et peuvent donc être consultées à tout moment par le client de la carrosserie. Les présentes CGV sont donc suffisamment intégrées dans la relation contractuelle entre la carrosserie et ses clients.

En signant éventuellement les présentes CGV, le client confirme avoir accepté les CGV sous leur forme actuelle.

La validité et donc l'intégration de CGV divergentes et/ou complémentaires du client sont exclues, même si la carrosserie ne les a pas expressément contestées.

3. Passation de commande

Le client doit désigner le plus précisément possible les défauts à réparer ou les prestations à fournir sur le véhicule à l'attention du collaborateur compétent de la carrosserie et convenir de la date d'achèvement souhaitée. Les prestations à fournir ainsi que la date convenue sont saisies dans le mandat d'atelier et confirmées par le client.

La carrosserie est autorisé à sous-traiter à des entreprises tierces et à effectuer des essais sur route ainsi que des essais de conduite avec le véhicule confié par le client. La carrosserie n'est pas responsable des dommages sur le pare-brise qui pourraient survenir lors des essais de conduite (éclats de pierre,...) et ceux-ci seront réparés par l'intermédiaire de l'assurance du propriétaire du véhicule ou à ses frais, après consultation de ce dernier.

4. Indication des prix / devis

A la demande du client, la carrosserie mentionne dans le mandat d'atelier les prix de pièces et de main d'œuvre, TVA en sus, qui seront vraisemblablement appliqués lors de l'exécution des travaux commandés. Si le client souhaite une indication de prix contraignante, un devis écrit est nécessaire ; les travaux et les pièces de rechange y sont mentionnés et le prix correspondant y est indiqué. La carrosserie est lié par ce devis pendant dix jours après sa remise et ne peut pas le dépasser de plus de 10% sans l'accord préalable du client.

Si une commande est passée sur la base d'un devis, les frais éventuels pour l'établissement du devis seront déduits de la facture de la commande. La carrosserie est en droit de facturer au client les frais d'établissement du devis si la commande en question n'est finalement pas passée.

Sinon, les prix et les taux facturés par la carrosserie selon une liste de prix séparée s'appliquent.

5. Livraison et réception du véhicule

Si le client souhaite l'enlèvement ou la livraison de son véhicule, ceux-ci se font à ses propres frais et risques.

Le client est tenu de venir chercher le véhicule dans un délai de cinq jours ouvrables à compter de la réception de l'avis d'achèvement ou de la remise transmission de la facture. En cas de travaux de réparation effectués en l'espace d'un jour ouvrable, ce délai d'enlèvement est réduit à deux jours ouvrables.

L'enlèvement du véhicule par le client a lieu dans la carrosserie, sauf accord contraire. Les avantages et les risques liés au véhicule sont transférés au client dès la mise à disposition de celui-ci pour l'enlèvement (notamment en ce qui concerne le vol et les dommages causés par des tiers). Si le client n'enlève pas le véhicule à l'heure convenue, mais au plus tard à la fermeture du jour d'enlèvement convenu, la carrosserie est autorisée à garer le véhicule à l'extérieur de la carrosserie, aux risques et sous la responsabilité du client. En cas de retard d'enlèvement, la carrosserie peut facturer, sans mise en demeure préalable correspondante du client, une taxe de garde conforme aux usages locaux par jour de stationnement, dans la mesure où le véhicule reste dans l'enceinte de la carrosserie.

6. Calcul de la commande

La facture adressée au client mentionne séparément les prix de chaque prestation de travail, ainsi que des pièces de rechange utilisés.

En cas de non-paiement partiel ou total de la facture par une compagnie d'assurance, le client est tenu, quelle qu'en soit la raison, de régler le montant dû dans son intégralité et à la première demande de la carrosserie.

Une éventuelle rectification de la facture doit être demandée par le client au plus tard deux semaines après réception de la facture, faute de quoi la carrosserie peut partir du principe que celle-ci est correcte.

7. Paiement

Le montant de la facture dû par le client est en principe payable au comptant ou via carte de crédit à la réception du véhicule et à la remise de la facture, mais au plus tard dans les 30 jours suivant l'annonce de l'achèvement et la remise ou l'envoi de la facture concernée.

Le client ne peut compenser les créances de la carrosserie avec ses propres créances que si la créance du client est incontestée ou s'il existe un titre exécutoire à ce sujet. Le client ne peut faire valoir un droit de rétention concernant le montant à payer que si celui-ci repose sur des droits découlant de la commande en tant que telle. La carrosserie est en droit d'exiger un paiement anticipé approprié, c'est-à-dire une avance sur les frais, lors de la passation de la commande.

Si le client est en retard de paiement, la carrosserie peut exiger du client un intérêt de retard de 5% après l'expiration du délai de paiement de 30 jours, sans qu'un rappel supplémentaire ne soit nécessaire. La carrosserie est également autorisée à facturer des frais de traitement de CHF 20.00 par lettre pour les rappels transmis au client.

8. Défaut matériel / Garantie

Après la prise en charge du véhicule, le client est tenu de vérifier immédiatement si le véhicule présente d'éventuels défauts. Le client doit adresser une réclamation écrite à la carrosserie qui a exécuté le travail au plus tard dans un délai de sept jours ouvrables après la prise en charge du véhicule et faire valoir ses droits en raison de défauts matériels. En cas de défauts cachés, il doit le faire dans un délai de sept jours ouvrables après la première apparition du défaut en question. Si le client omet de faire une réclamation dans les délais, les travaux de la carrosserie sont considérés comme acceptés, ce qui entraîne la perte de tous les droits liés aux défauts. La charge de la preuve incombe entièrement au client en ce qui concerne toutes les conditions préalables à l'exercice du droit, en particulier le défaut matériel lui-même, le moment de la constatation du défaut et le respect du délai de réclamation.

Si le client prend livraison de l'objet de la commande malgré la connaissance d'un défaut, il ne peut faire valoir des droits pour vices matériels à cet égard que si le client se les réserve expressément lors de la réception.

Les droits du client pour cause de défauts matériels se prescrivent par deux ans à compter de la réception du véhicule. Dans la mesure où un défaut matériel a été notifié dans les délais et qu'il est imputable aux travaux ou aux prestations de la carrosserie, ce dernier a le droit de procéder à une réparation. Si la réparation échoue trois fois, le client peut résilier le contrat. Si le client fait effectuer d'éventuels travaux de réparation par une entreprise tierce, le droit à la garantie est entièrement annulé ; la carrosserie n'est donc pas tenu de rembourser les travaux de réparation d'une entreprise tierce. Si le client choisit de résilier le contrat après l'échec de l'exécution ultérieure, il n'a pas droit à des dommages-intérêts en raison du défaut.

Les pièces de rechange remplacées deviennent la propriété de la carrosserie.

9. Responsabilité

La carrosserie n'assume aucune responsabilité (ni contractuelle ni extracontractuelle) sauf en cas de préméditation ou de négligence grave, la responsabilité pour négligence légère ou moyenne est donc exclue - dans les limites autorisées par la loi. Est également exclue la responsabilité personnelle des représentants légaux, des auxiliaires d'exécution et des membres de de la carrosserie pour les dommages qu'ils ont causés par négligence légère ou moyenne. La charge de la preuve de l'intention ou de la négligence grave de la carrosserie ou de ses représentants légaux, de ses auxiliaires d'exécution et de ses employés, etc. incombe au client.

Indépendamment d'une faute de la carrosserie, une éventuelle responsabilité de la carrosserie en cas de dissimulation dolosive du défaut, de prise en charge d'une garantie ou selon la loi sur la responsabilité de produits défectueux et en cas de dommages corporels reste inchangée.

La responsabilité pour la perte d'argent ou d'objets de valeur de toute nature dans le véhicule, qui ne sont pas expressément pris en charge par la carrosserie, est exclue. Le client doit donc veiller à ce qu'aucun objet de valeur de ce type ne se trouve dans le véhicule mis à disposition.

Dans la mesure où le véhicule confié à la carrosserie n'est pas apte à la circulation et que le client a l'intention de l'utiliser sans le rendre apte à la circulation, la carrosserie est en droit de refuser la remise du véhicule et/ou de faire une déclaration (préalable) correspondante auprès du service des automobiles compétent. Dans la mesure où la carrosserie remet le véhicule inapte à la circulation à la demande du client malgré l'indication de l'inaptitude à la circulation, la remise engendre l'exclusion de la responsabilité dans les limites autorisées par la loi et donc aux propres risques et périls du client ; celui-ci étant conscient, en raison des indications de la carrosserie, que le véhicule ne doit en aucun cas être utilisé dans l'état.

La carrosserie n'est pas responsable de l'utilisation des véhicules dans la circulation routière et de toute conséquence, dans la mesure où le client a expressément souhaité et signé l'installation d'une augmentation de puissance sans homologation.

Dans la mesure où le client remet des pièces de rechange à la carrosserie en lui demandant de les utiliser dans le cadre des travaux de service ou de réparation, leur utilisation se fait aux risques et périls du client, la carrosserie n'est donc pas responsable des défauts de ces pièces de rechange ni des dommages causés par ces pièces de rechange - la responsabilité et la garantie y afférentes sont exclues dans la mesure où la loi le permet. Des suppléments sont facturés pour les pièces de rechange apportées par le client, comme par exemple les batteries, les pneus, les huiles, etc. Le prix sera communiqué au client avant le montage. Les composants protégés ne sont installés et reprogrammés que sur présentation d'un justificatif de propriété (p. ex. facture de recyclage automobile).

10. Réserve de propriété / droit de rétention

Les accessoires, pièces de rechange et agrégats montés ne deviennent la propriété du client qu'après paiement intégral du prix correspondant, plus les éventuels intérêts et frais.

La carrosserie a le droit, jusqu'au paiement complet des créances (antérieures ou actuelles) résultant de travaux effectués, de livraisons de pièces de rechange, etc., de reprendre le véhicule confié par le client au sens des articles 891 et suivants du Code civil suisse ou de conserver le véhicule. Dans la mesure où le client ne paie pas les arriérés, même après trois rappels et la perspective de la vente du véhicule concerné en vue de l'extinction des créances ouvertes, la carrosserie a le droit de vendre le véhicule de gré à gré sans faire appel à l'office des poursuites. Le produit de la vente est remis au client après déduction de toutes les créances ouvertes et des frais de la carrosserie.

11. Protection des données

Le client accepte que ses données personnelles soient traitées et utilisées à des fins d'exécution du contrat, de suivi de la clientèle, d'information et d'enquête auprès de la clientèle (y compris les enquêtes de satisfaction par téléphone et autres) ainsi qu'à des fins de marketing. Il trouvera toutes les informations nécessaires à ce sujet sur : www.carrosserie-hago.ch/privacy

12. Clause de sauvegarde

La nullité de certaines dispositions des présentes CG n'entraîne pas la nullité des CG dans leur ensemble. Les dispositions supprimées et les éventuelles lacunes doivent être comblées en tenant compte des intérêts économiques des parties concernées, de manière à ce que l'objectif des CG soit atteint dans la mesure du possible.

13. Modification des conditions générales

Les présentes CGV s'appliquent dans leur version en vigueur au moment de la commande du client.

La carrosserie se réserve le droit de modifier unilatéralement et à tout moment les conditions générales de vente. La version la plus récente est publiée sur le site Internet de la carrosserie ou est disponible à la réception du service clientèle et/ou est affichée au service clientèle.

14. Juridiction compétente, droit applicable

Le tribunal compétent pour tous les litiges qui en découlent et donc pour toutes les revendications actuelles et futures est le siège de la carrosserie, dans la mesure où aucun tribunal compétent obligatoire n'est prévu par la loi. Le même tribunal est également compétent si le client a son siège / son domicile à l'étranger. La carrosserie est également libre de poursuivre le client en justice à son siège / domicile.