

# Conditions générales contractuelles (CGC) Aftersales

Version 02 valable à partir du 1er janvier 2022

[Pour télécharger les conditions générales contractuelles \(CGC\)](#)

**Conditions générales contractuelles (CGC)** d'AMAG Automobiles et Moteurs SA et d'AMAG Vaduz AG (ci-après « garage ») relatives aux prestations de réparation ou de service, et par là même, aux travaux effectués par le garage ou ses collaborateurs/collaboratrices sur des véhicules à moteur, des remorques, des éléments ou sur leurs pièces ainsi qu'à l'établissement des devis

## 1. Validité ▪

La validité et donc l'inclusion de CGC divergentes et/ou complémentaires du client sont exclues, même si le garage ne s'y est pas expressément opposé. Les dérogations ne sont valables que si elles ont été convenues par écrit et ont été signées par les deux parties.

## 2. Assation de commande ▪

Le client doit décrire les défauts à réparer ou les prestations à effectuer sur le véhicule aussi précisément que possible au collaborateur du garage, et doit convenir de la date d'achèvement souhaitée. Les prestations à fournir, comme la date convenue sont saisies dans l'ordre d'atelier et confirmées resp. validées par le client. Si nécessaire, le logiciel du véhicule confié par le client sera également mis à jour à la version actuelle sans commande explicite du client. Dans ce contexte, et dans la mesure où cela est techniquement possible, les données du véhicule seront temporairement cryptées. Indépendamment de cela, le garage suppose que le client a sauvegardé les données et des configurations individuelles dans le véhicule conformément au mode d'emploi, afin d'éviter toute perte de données, et lui recommande de le faire. Par conséquent, le garage déclinera toute responsabilité en pareil cas de perte de données. Si, au cours de l'exécution de travaux d'entretien ou de réparation, des travaux ou des prestations supplémentaires par le garage s'avèrent nécessaires, qui ne pouvaient être prévus ou n'ayant pas été déclarés par le client lors de la prise en charge du véhicule par le garage, et si ceux-ci dépassent 10% du coût total de la commande, le garage demandera l'approbation du client par téléphone ou par écrit avant de réaliser ces travaux. En conséquence, ce dernier devra s'assurer que le garage dispose d'un numéro de téléphone permettant de le joindre pendant les heures de bureau normales. Si le garage ne parvient pas à joindre le client, même après trois tentatives (à intervalle d'au moins 15 minutes), il n'effectuera ces travaux que s'ils sont nécessaires du point de vue de la sécurité routière du véhicule. Si les travaux supplémentaires ne dépassent pas 10% de la commande totale, le garage peut supposer que le client a donné son accord et ne doit pas obtenir son consentement préalable. Le garage est autorisé à sous-traiter des entreprises tierces et à effectuer des courses d'essai et d'entraînement avec le véhicule remis par le client. Après un montage de roues, les écrous des roues doivent être resserrés après 50 à 100 km, ce que le garage recommande au client en conséquence.

### **3. Livraison et réception du véhicule ▪**

Si le client souhaite l'enlèvement ou la livraison de son véhicule, ces services sont fournis à son compte et à ses risques. Le client est tenu de venir chercher le véhicule dans les cinq jours ouvrables à compter de la réception de la notification d'achèvement, ou de la remise ou de la transmission de la facture. Pour les travaux de réparation effectués dans un délai d'un jour ouvrable, ce délai de retrait est ramené à deux jours ouvrables. Sauf accord contraire, la réception du véhicule par le client se fait dans le garage. Si le client ne vient pas chercher le véhicule aux jour et heure convenus, ou au plus tard à l'heure de fermeture des bureaux, le garage pourra garer le véhicule à l'extérieur de son site, aux risques, sous la responsabilité et aux frais du client. En cas de retard d'enlèvement, le garage peut facturer des frais de garde conformes au marché local par jour de stationnement, sans avertissement préalable du client et à condition que le véhicule reste sur le site du garage.

### **4. Règlement ▪**

Le montant de la facture est en principe à régler immédiatement. Les paiements en espèces de plus de CHF 500 et en devises étrangères sont en principe exclus et doivent être effectués avec une carte de débit/crédit. Les moyens de paiement acceptés peuvent être demandés au garage. Un autre délai de paiement sur facture peut être décidé unilatéralement par le garage. Le client ne peut compenser les créances du garage avec ses propres créances que si la contre-crédence du client est incontestée, ou qu'elle est été constatée judiciairement et a force de chose jugée; le client ne peut faire valoir un droit de rétention sur le montant à payer que si celui-ci repose sur des créances découlant de la commande en tant que telle. Le garage est en droit d'exiger une avance raisonnable, c'est-à-dire une avance sur les frais, au moment de la passation de commande. En cas de défaut de paiement du client, le garage peut exiger de ce dernier un intérêt moratoire de 5% sans autre rappel après expiration du délai de paiement. Le garage est également autorisé à facturer des frais de traitement de CHF 20.– par rappel envoyé au client. Toute correction éventuelle de la facture doit être demandée par le client au plus tard deux semaines après la réception de la facture, sans quoi le garage pourra supposer que la facture est correcte.

### **5. Garantie (légale) ▪**

Le client doit vérifier dès réception du véhicule que celui-ci ne présente aucun défaut. Les vices matériels doivent être communiqués par écrit au garage qui a effectué les travaux, au plus tard dans les sept jours ouvrables à compter de la réception du véhicule ; et, dans le cas de vices cachés, dans les sept jours ouvrables à compter de la première découverte dudit vice. En tout état de cause, l'avis de défaut sur les travaux exécutés se prescrit par deux ans. Si le client s'abstient de signaler les défauts en temps voulu, le travail du garage est réputé approuvé et les droits relatifs aux défauts deviennent caducs. La garantie légale est totalement exclue dans les limites prévues par la loi. En ce qui concerne les vices matériels, la garantie du fabricant s'applique exclusivement. Si un vice matériel imputable aux travaux ou aux prestations du garage est notifié en temps voulu, ce dernier est en droit d'y remédier. Si le client fait effectuer des travaux de réparation éventuels par une entreprise tierce, il perd entièrement son droit à la garantie et le garage n'est pas tenu de payer les travaux de réparation effectués par une entreprise tierce.

## **6. Responsabilité ▪**

Le garage n'assume aucune responsabilité (ni contractuelle ni extracontractuelle) sauf en cas de dol ou de négligence grave de sa part. La responsabilité pour négligence légère est donc – dans la mesure autorisée par la loi – exclue. La charge de la preuve du dol ou de la négligence grave du garage ou de ses représentants légaux, auxiliaires d'exécution et collaborateurs, etc. incombe au client. Indépendamment de toute faute commise par le garage, il n'est pas porté atteinte à une éventuelle responsabilité du garage en cas de dissimulation dolosive du défaut, de prise en charge d'une garantie ou en vertu de la loi sur la responsabilité du fait des produits, ni en cas de dommages corporels. Toute responsabilité pour la perte d'argent, d'objets de valeur ou de documents de toute nature (p. ex. documents commerciaux) dans le véhicule, non expressément prise en charge par le garage, est exclue. Le client doit donc s'assurer qu'aucun objet de valeur de ce type ne se trouve dans le véhicule confié.

## **7. Réserve de propriété / droit de rétention ▪**

Les accessoires, pièces de rechange et éléments intégrés ne passent dans la propriété du client qu'après paiement intégral du prix d'achat correspondant, majoré des intérêts et frais éventuels. Le garage a donc le droit de procéder aux inscriptions correspondantes dans le registre des pactes de réserve de propriété. Conformément aux art. 891 ss. du Code civil, le garage est en droit de conserver le véhicule remis par le client jusqu'au paiement intégral des créances (anciennes ou actuelles) découlant des travaux effectués, des livraisons de pièces de rechange, etc. jusqu'à réception du paiement complet. Si le client ne paie pas les créances dues, même après trois rappels et la perspective correspondante de la valorisation du véhicule concerné pour régler lesdites créances, le garage est en droit de revendre le véhicule à l'amiable, sans impliquer l'office des poursuites. Le produit correspondant de la vente – après déduction de toutes les créances et des frais du garage – sera remis au client.

## **8. Modification des CGC▪**

Les présentes CGC sont applicables dans leur version en vigueur au moment de l'ordre ou de la commande du client. Le garage se réserve le droit de modifier unilatéralement les CGC à tout moment.

## **9. Protection des données ▪**

Vos données personnelles susmentionnées ainsi que les données relatives au véhicule et à la réparation (par exemple le numéro d'identification de véhicule, les données techniques du véhicule et de l'atelier), dans la mesure où cela est nécessaire aux fins d'exécution du présent contrat ou des obligations légales et aux fins de protection de nos intérêts légitimes, sont traitées par nous-mêmes ou par des tiers comme AMAG Group SA et ses entreprises affiliées, par nos partenaires/prestataires de services agréés et/ou par ceux du constructeur ou par ceux agréés par les tiers précités. Vos données sont traitées aux fins suivantes: exécution du contrat, traitement des cas de garantie et de geste commercial, actions de rappel et mesures techniques, suivi des clients, amélioration de la productivité et gestion d'une plate-forme centrale de suivi des personnes intéressées et des clients. Si vous avez donné votre consentement, nous utiliserons en outre vos données à des fins de marketing. Veuillez noter que votre absence de consentement ne constitue pas une révocation des autres consentements que vous nous auriez déjà fournis antérieurement. Les informations de contact pour la révocation ainsi que les autres dispositions sur la protection des données applicables au présent contrat peuvent être obtenues auprès du garage, sur son site web ainsi que sur [www.amag.ch/declaration-protection-des-donnees](http://www.amag.ch/declaration-protection-des-donnees)

## **10. Service Cam ▪**

Dans le cadre de votre ordre de service, des enregistrements vidéo de votre véhicule sont réalisés avec l'application [Service Cam](#) du constructeur afin de vous offrir un traitement encore plus transparent des services d'entretien et de réparation. Pour la transmission de l'enregistrement, nous traitons vos données de contact telles que l'e-mail ou le SMS. Les enregistrements vidéo sont traités directement chez le fabricant et mis à notre disposition pendant la durée du service.

## **11. For, droit applicable ▪**

Le for compétent pour tous les litiges et donc pour toutes les réclamations présentes et futures est le siège social du garage, dans la mesure où la loi ne prévoit pas de for obligatoire. Le même for s'applique également si le siège social / le domicile du client est à l'étranger. Le garage est également autorisé à poursuivre le client devant les tribunaux de son siège / domicile. Seul le droit matériel suisse est applicable, à l'exclusion de la Convention de Vienne ou d'autres accords internationaux.