

Conditions contractuelles générales (CCG) Aftersales

Conditions contractuelles générales (CCG) d'AMAG Automobiles et Moteurs SA et d'AMAG Vaduz AG (ci-après le «garage») relatives aux prestations de réparation ou d'entretien, et par là même, aux travaux effectués par le garage ou ses collaborateurs et 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 CCG divergentes ou complémentaires du client sont exclues, même si le garage ne s'y est pas expressément opposé. Les divergences ne sont valables que si elles ont été convenues par écrit et signées par les deux parties. Le garage se réserve le droit de modifier à tout moment les présentes CCG. La version des présentes CCG en vigueur à la conclusion du contrat fait foi et ne peut être modifiée unilatéralement dans le cadre de ladite transaction.

2. Passation de commande - Le client doit décrire les défauts à réparer ou les prestations à effectuer sur le véhicule aussi précisément que possible, et doit convenir de la date d'achèvement souhaitée avec le garage. Les prestations à fournir et la date convenue seront saisies dans le contrat d'entreprise et validées par le client au moyen de sa signature ou par le «Check In à l'accueil». 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 réglages individuels dans le véhicule conformément au mode d'emploi, afin d'éviter toute perte de données, ou 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 sous forme écrite (e-mail etc.) ou par Service Cam. Si le garage n'a pas reçu de réponse du client, 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.

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 et sous la responsabilité du client et à ses frais. 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 dû immédiatement. Les paiements en espèces de plus de CHF 500.00 et en devises étrangères sont en principe exclus et doivent être effectués avec des cartes de débit/crédit. Le garagiste peut être consulté pour connaître les moyens de paiement acceptés. Le garagiste peut fixer unilatéralement un autre délai de paiement sur la facture. Le client ne peut compenser les créances du garage avec ses propres créances que si la contre-créance du client est incontestée, ou qu'elle est constatée judiciairement et à 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 signature du contrat d'entreprise. 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. Après le rappel de paiement, le garage est autorisé à facturer des frais de traitement de CHF 20.00 pour la première lettre de rappel transmise au client. Des frais de traitement de CHF 40.00 sont facturés en sus pour la deuxième lettre

de rappel. Les contestations de factures doivent être formulées et justifiées par écrit dans un délai de 30 jours. Dans le cas contraire, les factures sont considérées comme acceptées. Le garage se réserve le droit d'envoyer des informations, comme les factures ou avoirs, au client, également par voie électronique. Le garage se réserve également le droit de facturer au client les démarches supplémentaires répondant à la demande de celui-ci (documents papier, etc.) selon la charge de travail occasionnée. Le garage se réserve le droit de céder tous les droits, notamment les droits de créance, à des tiers.

5. Garantie légale / garantie - Le client doit vérifier dès réception du véhicule que celui-ci ne présente aucun défaut. Les défauts doivent être communiqués 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. Dans tous les cas, les réclamations de défauts concernant les travaux exécutés sont prescrites après 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 défauts, seule la garantie constructeur s'applique. Si un défaut imputable au travail 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 ou moyenne, dommages indirects et consécutifs, manque à gagner, économies non réalisées, dommages résultant d'un retard de livraison (tels que les frais de véhicule de remplacement pour les clients finaux) ainsi que pour toutes les actions et les omissions des auxiliaires du garagiste, tant contractuelle que non contractuelle, est donc exclue – dans la mesure autorisée par la loi. 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. La responsabilité en cas de force majeure, en particulier dommages dus à une catastrophe naturelle, à l'humidité, à une chute ou à un choc, etc., dont le garage ne peut être tenu responsable, ainsi que dans le cas de prescriptions réglementaires, est exclue. Toute responsabilité pour la perte d'argent, d'objets de valeur de toute nature ou de documents (par 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 unités 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. 891ss 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 un seul rappel 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. Protection des données - Dans la mesure nécessaire, les données personnelles ainsi que les informations relatives au véhicule et aux réparations (par ex. le numéro d'identification du véhicule, les données techniques du véhicule et de l'atelier) sont traitées aux fins de l'exécution du contrat d'entreprise ou d'obligations légales ainsi que pour la sauvegarde de nos intérêts légitimes ou de ceux de tiers, tels qu'AMAG Group SA et ses sociétés affiliées, le constructeur et/ou les partenaires ou prestataires de services autorisés par nous ou par les tiers précités.

Conditions contractuelles générales (CCG) Aftersales

Les données sont traitées aux fins de l'exécution du contrat, de la gestion des cas de garantie et de geste commercial, des rappels et mesures techniques, du suivi de la clientèle, de l'amélioration de la qualité des produits ainsi que de la gestion d'une plateforme centralisée de gestion des prospects et de la clientèle. Les coordonnées du client peuvent en outre être utilisées afin de lui adresser des informations et de la publicité concernant nos propres produits et prestations de services, dans la mesure autorisée par la loi. Les envois publicitaires peuvent être désabonnés à tout moment et gratuitement au moyen du lien de désinscription figurant dans le message concerné ou par courriel à privacy@amag.ch. Si le client donne le consentement à des fins de marketing prévu dans le contrat d'entreprise, les données peuvent en outre être utilisées pour des mesures marketing supplémentaires, la personnalisation des offres ainsi que pour des informations et offres d'entreprises du groupe AMAG. Ce consentement peut être révoqué à tout moment pour l'avenir par courriel à privacy@amag.ch. Le refus d'accorder le consentement précité ne vaut pas révocation de consentements éventuellement accordés antérieurement. Les coordonnées pour la révocation ainsi que les autres dispositions relatives à la protection des données applicables au contrat d'entreprise sont disponibles auprès du garage, sur son site Internet et à l'adresse www.amag.ch/datenschutz.

9. Service Cam ▪ Dans le cadre de votre ordre de service, des enregistrements vidéo de votre véhicule sont réalisés à l'aide de l'application «Service Cam» du constructeur, afin de vous permettre une gestion encore plus transparente des prestations de service et de réparation. Pour transmettre l'enregistrement, nous traitons vos coordonnées comme un courriel ou un SMS. Les enregistrements vidéo sont traités directement par le constructeur et mis à notre disposition pour la durée du service.

10. Nullité partielle ▪ Si certaines dispositions des présentes CCG sont juridiquement nulles ou inapplicables pour des motifs juridiques, la validité des autres CCG n'en est pas affectée.

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.