

CONDITIONS GENERALES DE REPARATION ET DE VENTE DE PNEUMATIQUES ET DE PIECES DE RECHANGE

Les présentes conditions générales de réparation et de vente (« Conditions ») s'appliquent à la fourniture de prestations de montage de pneumatiques, d'entretien et de réparation de véhicules et à la vente de pneumatiques et de pièces de rechange neuves par KERTRUCKS PNEUS SAS (le « Vendeur ») et font la loi des parties.

Tout ordre de réparation, devis ou bon de commande signé par le Client entraîne l'application exclusive des Conditions, le Client renonçant expressément à ses conditions générales d'achat. Toute dérogation aux Conditions devra faire l'objet d'un accord préalable et écrit entre le Vendeur et le Client.

1 - DEVIS

1.1 - Préablement à toute intervention, le Client pourra demander un devis, qui sera fourni à titre purement indicatif, pour une durée de validité d'un (1) mois et sous réserve des variations justifiées dans le coût des fournitures et de la main d'œuvre, seule la signature d'un ordre de réparation ou d'une commande valant formation du contrat entre les parties.

1.2 - Sauf mention expresse, le devis ne comprendra pas les frais occasionnés par le dépannage et l'acheminement du véhicule jusqu'aux ateliers du Vendeur, qui feront l'objet d'une facture séparée.

1.3 - Les frais d'établissement du devis et notamment ceux de démontage et de remontage y afférent sont à la charge du Client.

1.4 - Dans les cas où un diagnostic technique est nécessaire afin d'établir le devis, les frais d'établissement dudit devis seront la charge du Client.

1.5 - Dans l'hypothèse où à l'issue du diagnostic, il est conclu que le véhicule ne peut pas être réparé, le Client devra prendre les mesures nécessaires afin que ledit véhicule soit retiré dans un délai d'un (1) mois maximum du parking du Vendeur. Passé ce délai, des frais de gardiennage seront facturés au Client (cf. article 6 ci-après).

2 - COMMANDES

2.1 - A la réception du véhicule, il sera établi un ordre de réparation signé par le Client ou son représentant mentionnant les travaux à effectuer ou l'établissement d'un devis. L'intervention du Vendeur se limitera exclusivement aux travaux mentionnés dans l'ordre de réparation, tous autres travaux ne pouvant être effectués qu'après accord écrit entre les parties formalisé par la signature d'un nouvel ordre de réparation.

2.2 - Dans l'hypothèse où le Client a missionné, par téléphone, le Vendeur, pour effectuer une intervention en dépannage sur route, l'ordre de réparation sera réputé accepté par le Client même si ce dernier ne le signe pas.

2.3 - Les catalogues de pneumatiques, de pièces de rechange, les tarifs et les notices ne constituent pas une offre ferme. En outre, lorsqu'un pneumatique ou une pièce n'est pas disponible dans les délais requis ou n'est plus disponible, le Vendeur se réservera le droit soit de résilier de plein droit la commande soit de fournir et/ou monter en lieu et place un pneumatique d'une autre marque de qualité équivalente.

3 - ETAT DU VEHICULE

3.1 - Le Client devra laisser le véhicule, au Vendeur, propre et vidé de toutes ses marchandises, effets personnels et tout autre objet lui appartenant.

3.2 - En cas de perte, vol, casse ou dégradation des objets visés au paragraphe 3.1 ci-avant, le Vendeur ne pourra être tenu responsable et ne devra en aucun cas indemniser le Client.

3.3 - De même, en cas de vol de carburants, le Vendeur ne pourra être tenu responsable et ne devra en aucun cas indemniser le Client.

4 - TRANSPORTS

Toutes les marchandises expédiées voyageront aux frais et aux risques et périls du Client.

5 - DELAIS ET LIVRAISON

5.1 - La livraison s'entend tant de la délivrance des pneumatiques et pièces de rechange que de la mise à disposition du véhicule sur lequel ont été montés les pneumatiques par le Vendeur.

5.2 - Les délais d'exécution des prestations ou de livraison des pneumatiques et pièces de rechange ne seront donnés qu'à titre indicatif, sauf mention contraire sur l'ordre de réparation.

5.3 - Les pneumatiques et pièces de rechange seront en principe détenues en stock. Toutefois, en raison de circonstances pouvant influencer sur la production et sur l'expédition, certaines pièces pourront ne pas être livrées dans les délais normaux. Dans ce cas, la commande sera maintenue en ce qui concerne les pneumatiques et pièces n'ayant pu être livrées dans les délais normaux sauf demande expresse et par écrit du Client reçue par le Vendeur en temps utile.

5.4 - Les délais pourront être prolongés en cas de modifications des prestations mentionnées dans l'ordre de réparation ou en cas de force majeure, grève, inondation, etc.

5.5 - En tout état de cause, le non-respect des délais de livraison, quel qu'en soit le motif (capacité de production, aléas climatiques, délais d'approvisionnement fournisseur...) n'engagera pas la responsabilité du Vendeur et ne pourra pas donner lieu en aucun cas, au profit du Client à :

- l'allocation de dommages et intérêts ou de tout autre compensation ou indemnités (telles que la compensation de perte d'exploitation...),

- l'annulation de la commande.

5.6 - A défaut de stipulation contraire ou de consignes particulières du Client, les livraisons ont lieu au site du Vendeur, à charge pour le Client d'en assurer l'enlèvement.

5.7 - A défaut d'enlèvement du véhicule réparé dans un délai de quinze (15) jours à compter de l'information de disponibilité au Client, le Vendeur se réservera la possibilité de facturer des frais de gardiennage.

6 - FRAIS DE GARDIENNAGE

6.1 - A défaut d'enlèvement par le Client du véhicule dans les délais stipulés aux paragraphes 1.5, 5.7 et 7.5 des présentes Conditions, le Vendeur se réservera le droit de facturer des frais de gardiennage au Client.

6.2 - Au-delà du délai de quinze (15) jours spécifié dans le paragraphe 6.1 ci-avant, les frais de gardiennage s'éleveront à 20 euros hors taxes par jour, étant précisé que tout jour commencé sera facturé.

7 - PAIEMENT

7.1 - Sauf conditions de règlement particulières définies lors de l'ouverture du compte client du Client, les pneumatiques, les pièces de rechange et les prestations seront payables au comptant.

7.2 - Le prix des pneumatiques, des pièces et des prestations sera basé sur le tarif en vigueur au jour de la livraison, sur lequel pourra être appliqué les conditions de remise prévues au compte client du Client.

7.3 - En l'absence de règlement intégral à la date de paiement figurant sur la facture adressée au Client, de pénalités de retard calculées sur la base de trois fois le taux d'intérêt légal augmentées d'une indemnité forfaitaire de 40 € pour frais de recouvrement seront automatiquement et de plein droit acquises au Vendeur sans formalité ni mise en demeure préalable, outre l'exigibilité immédiate et de plein droit de toutes les sommes dues par le Client, et sans préjudice de toute autre action.

7.4 - Aucun escompte ne sera pratiqué en cas de paiement anticipé de la facture par le Client.

7.5 - En cas d'envoi de la facture par courrier, celle-ci constituera la mise à disposition du véhicule réparé ou des marchandises. A défaut d'enlèvement du véhicule réparé dans un délai de quinze (15) jours, le Vendeur se réservera la possibilité de facturer des frais de gardiennage.

8 - CLAUSE DE RESERVE DE PROPRIETE

8.1 - Le Vendeur restera propriétaire des marchandises livrées et/ou installées sur le véhicule lors de sa réparation. Le transfert de propriété sera suspendu jusqu'au paiement intégral du prix, en principal, frais et accessoires.

8.2 - Le Client sera responsable, dès la livraison, des risques en cas de perte ou destruction des marchandises. En cas de pneumatique/pièces livrés ou installés sur un véhicule, le démontage et la restitution au Vendeur seront à la charge du Client.

9 - RETOURS - RECLAMATIONS

9.1 - En cas de réclamation relative à des pièces présentant des défauts ou à la bonne exécution de la réparation réalisée par le Vendeur, le Client s'engage à en avvertir le Vendeur par écrit (courrier, mail...) dans un délai de huit (8) jours suivant la livraison du véhicule. Il devra alors le mettre en situation de faire toutes contestations utiles.

Si cette analyse n'est pas partagée par le Vendeur, une expertise amiable contradictoire sera réalisée.

En cas de défaut ou faute avérée, dans l'hypothèse où la responsabilité du Vendeur est reconnue, ce dernier réparera le véhicule, conformément au rapport d'expertise s'il y existe un.

Si la responsabilité du Vendeur n'est pas retenue, les frais d'expertise seront à la charge du Client ainsi qu'éventuellement des frais de gardiennage du véhicule.

Les réparations devront être réalisées par le Vendeur. Si le Client fait appel à un autre réparateur, il devra en avvertir immédiatement le Vendeur.

Sont exclus du champ d'application des réclamations faites par le Client :

- les réparations provisoires réalisées par le Vendeur, et
- les réparations d'une pièce à la demande expresse du Client à la suite de son refus du remplacement de celle-ci.

9.2 - Passés le délai visé au paragraphe 9.1, les retours et les réclamations ne seront plus recevables et chaque livraison effectuée sera considérée comme acceptée sans réserve.

9.3 - En tout état de cause, toute reprise acceptée par le Vendeur entraînera constitution d'un avoir au profit du Client. Le Client pourra alors obtenir :

- l'élimination à titre gratuit du défaut de la réparation et aux dommages causés par cette réparation défectueuse à d'autres pièces ou organes du véhicule dont l'endommagement est directement lié au défaut de la réparation, ou
- le remboursement des produits,

à l'exclusion de :

- tous les coûts ou dommages indirects, y compris le chargement, l'hébergement, les appels téléphoniques, les repas, les livraisons express, les temps morts, le dérangement, la perte de mobilité ou, les pertes d'exploitation ou les autres pertes ou dommages, associés ou indirects, auxquels le Client pourrait être exposé,
- les frais supplémentaires résultant du fait qu'un défaut constaté à la suite d'une réparation n'a pas été signalé en temps voulu.

10 - GARANTIE - ETENDUE

10.2 LA GARANTIE CONTRACTUELLE

La garantie contractuelle couvrant les pneumatiques et les pièces de rechange achetées par le Client est celle accordée par le fabricant desdits pneumatiques et pièces de rechange.

L'étendue, la durée, les conditions de déclenchement et d'application ainsi que les réserves et exclusions de la garantie contractuelle peuvent varier et dépendent du fabricant du pneumatique et de la pièce de rechange concernée.

Ces informations seront fournies au Client lors de la vente du pneumatique et de la pièce de rechange.

En tout état de cause, la garantie contractuelle ne couvre pas :

- les défauts et détériorations provoqués par l'usure naturelle ou l'usage anormal du produit vendu,
- les pneumatiques neufs ou rechapés pour poids lourds lorsque les préconisations de serrage des roues au bout de 50 km n'a pas été respectée,
- la carcasse du pneumatique rechapé,
- des dommages antérieurs à la réparation ou non détectés lors de la réparation (infiltrations d'air, chocs...).

La durée maximale de la garantie est fixée à un (1) an.

Avant de recharger ou de réparer, les pneumatiques ou marchandises qui sont confiés au Vendeur par le Client sont examinés avec le plus grand soin. Toutefois, en cours d'exécution, certains d'entre eux peuvent s'avérer irréparables ou inutilisables. Le Vendeur ne pourra en aucun cas être tenu responsable ni garantir le retour dans leur état primitif.

10.2 LA GARANTIE LEGALE

Indépendamment de la garantie contractuelle éventuellement consentie ci-dessus, le Client bénéficie, dans tous les cas, de garanties légales suivantes :

- Les seuls Clients « consommateurs » bénéficient de la **garantie légale de conformité** (articles L217-4 et suivants du Code de la consommation) qui impose au Vendeur de livrer des marchandises conformes au contrat et de répondre des défauts de conformité existant lors de la délivrance (y compris ceux résultant de l'emballage, des instructions de montage ou de l'installation lorsque celle-ci a été mise à sa charge par le contrat ou a été réalisée sous sa responsabilité). Si cette garantie est acquise, le Client peut choisir entre la réparation et le remplacement des marchandises, sauf si ce choix implique un coût manifestement disproportionné, auquel cas le vendeur opérera pour la solution la moins onéreuse. Le Client bénéficie d'un délai deux (2) ans, suivant la livraison des marchandises, pour faire valoir cette garantie, et dans ce délai, n'a pas à prouver que les défauts existaient avant la vente, sauf pour les biens d'occasion pour lesquels ce délai de présomption est de six (6) mois.

- Tous les Clients bénéficient de la **garantie légale des vices cachés** (articles 1641 et suivants du Code civil) qui impose au vendeur de garantir que les marchandises vendues ne présentent pas de vices rédhibitoires, existant avant la vente et les rendant impropres à l'usage prévu. Si cette garantie est acquise, le Client a le choix entre la résolution de la vente ou la conservation des marchandises contre diminution du prix fixé par expert et devra intenter une action dans un délai de deux ans à compter de la découverte du défaut.

Les Clients « professionnels », présumés pouvoir déceler l'existence du vice caché, devront rapporter la preuve qu'il était indécelable au jour de la livraison.

Il est clairement spécifié que pour les Clients « professionnels », l'appréciation des vices cachés se fera en considération de leur qualité d'acheteur professionnel ; le vice caché s'entend alors d'un défaut de réalisation du produit le rendant impropre à son usage et non susceptible d'être décelé par le Client avant son utilisation.

11 - CONDITIONS DE STOCKAGE ET D'UTILISATION

Les produits doivent être stockés et utilisés conformément aux prescriptions portées sur la documentation technique du fabricant mise à disposition du Client à qui il appartient de s'en informer. A défaut, ils sont exclus de la garantie.

12 - RECHAPAGE

Les carcasses à recharger ou à réparer sont examinées et sélectionnées par le Vendeur. L'acceptation par le Client de leur enlèvement entraîne autorisation pour le Vendeur de procéder ou à faire procéder à toute opération nécessaire (notamment enlèvement de protecteur) pour apprécier la capacité réelle de l'enveloppe au rechapage ou à la réparation. Cet examen conduit le Vendeur ou le rechapage, sans recours, soit à effectuer l'opération de rechapage ou de réparation soit à ne pas l'effectuer sans qu'une compensation puisse être demandée.

Sauf demande écrite préalable du Client, les carcasses rejetées comme impropres au rechapage ou à la réparation, soit préalablement, soit pendant les travaux, sont versées aux déchets. Au cas contraire les frais de retour seront facturés au Client.

13 - FORCE MAJEURE

13.1 - Les parties pourront être tenus pour responsables de l'inexécution, totale ou partielle, de leurs obligations résultant des présentes Conditions si une telle inexécution résulte d'événements de force majeure tels que notamment grèves, guerre, émeutes, incendies, explosions etc...

13.2 - La partie empêchée d'exécuter les obligations résultant des Conditions par un tel événement avertira sans délai l'autre partie, en lui indiquant la nature et la durée probable de l'événement ayant pour conséquence la suspension des effets de la commande.

14 - DONNEES PERSONNELLES

14.1 - Conformément à la législation relative aux données personnelles, le Vendeur conservera les coordonnées et données du Client afin notamment de :

- gérer la relation contractuelle qui les lie (dossiers en cours d'exécution),
- lui adresser l'actualité le concernant,
- le tenir informé des services qu'il propose et susceptibles de répondre à ses besoins (véhicules, pièces détachées, services y afférents : gestion de parc, contrat entretien,... documentation, invitations, rapports d'activité).

14.2 - Pour ces finalités, le Vendeur est responsable du traitement de ces données personnelles. A ce titre, il s'engage à ne pas transmettre les données à caractère personnel du Client à des acteurs commerciaux ou publicitaires. Il ne divulguera les contenus des comptes et informations du Client que lorsqu'il y sera légalement obligés ou si cette divulgation est nécessaire pour exécuter et faire appliquer les présentes Conditions ou tout autre accord, ou pour protéger ses droits ou ceux des tiers.

14.3 - Le Vendeur conservera les données à caractère personnel du Client dans le respect de la réglementation et des recommandations de la CNIL relatives à la prospection commerciale à destination des professionnels.

14.4 - Les données personnelles du Client seront conservées jusqu'à cinq (5) ans à compter de la date du dernier échange commercial identifié.

14.5 - Dans le cadre de la réglementation en vigueur, les personnes concernées disposent de droits de rectification, d'effacement, de limitation du traitement, d'opposition qui peuvent être exercés en adressant leur demande au Délégué à la Protection des Données Personnelles du Vendeur pour exercer les droits susvisés par courrier à l'adresse du siège social du Vendeur.

15 - PROCEDURE DE MEDIATION

15.1 - Le Client « consommateur » a la possibilité de recourir, en cas de contestation, à une procédure de médiation conventionnelle ou à tout autre mode de règlement des différends.

15.2 - Pour régler ses litiges, dans un premier temps, le Client « consommateur » doit adresser au Vendeur une réclamation écrite à l'adresse suivante : ZI la Motte, 35131 CHARTRES-DE-BRETAGNE.

A défaut d'accord amiable, le Client « consommateur » pourra, tant que le Vendeur est adhérent au CNPA, sous réserve d'avoir au préalable adressé une réclamation écrite au Vendeur et du respect des conditions de recevabilités de son dossier (dont il peut prendre connaissance sur <http://www.mediateur-cnpa.fr/comprendre-la-mediation.htm>), saisir le Médiateur du Conseil national des professions de l'automobile (CNPA) :

- soit directement en ligne sur son site internet (www.mediateur-cnpa.fr) ;
- soit en remplissant un formulaire de saisine téléchargeable sur le site du médiateur et en l'adressant au médiateur par courrier à M. le Médiateur du Conseil national des professions de l'automobile (CNPA) - 43 bis route de Vaugirard - CS 80016 - 92197 Meudon CEDEX ou par courrier à mediateur@mediateur-cnpa.fr.

16 - JURIDICTION ET LOI APPLICABLE

16.1 - En cas de litige auquel pourrait donner lieu la formation et l'exécution des présentes Conditions ou qui en serait la suite ou conséquence, le Vendeur et le Client feront leurs meilleurs efforts pour parvenir à une solution amiable.

16.2 - A défaut :

- les Clients « consommateurs » peuvent s'adresser aux tribunaux compétents, dans les conditions de droit commun,
- pour les Clients « professionnels », le litige sera de la compétence exclusive du Tribunal de commerce du lieu du siège social du Vendeur.

16.3 - Les présentes Conditions sont soumises au droit français.