

AUPHAN DÉPANNAGE REMORQUAGE

CONDITIONS GÉNÉRALES DE DÉPANNAGE - REMORQUAGE

I - RESPONSABILITÉS

Les travaux de dépannage, levage, remorquage sont placés sous la seule responsabilité du dépanneur et excluent toute intervention de la part du client ou de ses préposés. Le dépanneur dispose d'une fiche d'intervention sur laquelle sont indiqués la nature de l'intervention, l'état du véhicule initial lors de la prise en charge de remorquage ainsi que la remise des clés du véhicule au dépanneur. La signature de cette fiche par le client vaut accord pour l'application des présentes conditions générales de dépannage ou remorquage. Cette fiche pourra être fournie au client sur simple demande. Aucun document originaux (carte grise, carte verte d'assurance, etc.) sera conservé par la société de dépannage (soit auprès du client ou dans le véhicule).

En cas d'intervention sur réquisition, la prise en charge s'effectue en coordination avec les autorités compétentes, en application des textes en vigueur. Le propriétaire du véhicule, ou son mandataire, reste tenu, vis-à-vis du dépanneur, du règlement intégral de la prestation fournie.

En cas d'intervention sur demande de tiers autre que ceux précisés au paragraphe précédent, la prise en charge engage le propriétaire du véhicule, ou son mandataire, au règlement intégral des prestations fournies. Dans tous les cas énumérés ci-dessus, nous déclinons toute responsabilité quant aux conséquences dommageables pouvant résulter de ces interventions.

II - EXÉCUTION DE L'INTERVENTION DE DÉPANNAGE

Par dépannage on entend l'intervention de courte durée tendant à la remise du véhicule en état de marche sur le site de panne, à la suite d'un incident mineur ne touchant aucun organe de sécurité du véhicule.

Le dépanneur se réserve le droit de ne pas intervenir sur place si la sécurité du véhicule ou les personnes est engagée.

L'intervention de dépannage est réalisée en présence du client (ou de son mandataire) selon les indications définies au préalable lors de l'appel. Si l'intervention ne permet pas l'élimination de la panne, hors sections de voies réglementées, le client a la possibilité de demander au dépanneur le remorquage de son véhicule dans les conditions ci-après définies.

III - EXÉCUTION DE L'INTERVENTION DE REMORQUAGE

Par remorquage on entend l'évacuation du véhicule par le dépanneur, à la demande du client en vue de sa réparation dans nos locaux ou ceux d'un tiers désigné par le client.

Le remorquage de nuit, week-ends ou jours fériés n'est possible qu'à la demande expresse du client vers notre site ou une zone de stockage de son choix sous sa seule responsabilité.

Le remorquage peut être réalisé ultérieurement dans des plages d'heures ouvrables, si le client en fait la demande. A la livraison du véhicule dans l'atelier retenu, le client est décisionnaire de la suite à donner, commande d'un devis, seul dépôt du véhicule en attente d'une commande de travaux. Le dépanneur n'intervient plus à partir du dépôt du véhicule. Pour des raisons sanitaires, la signature du client ne sera pas exigée sans remettre en cause la responsabilité du dépanneur, les photos faisant foi.

IV - LIVRAISONS

Tous les travaux confiés au dépanneur sont réputés réceptionnés du seul fait de la remise du véhicule à la disposition du client ou de son mandataire. Le dépanneur mentionnera sur sa fiche d'intervention ou sur la facture les anomalies dont il aura pu prendre connaissance. Il engagera le client à remédier immédiatement à celles ayant une incidence sur la sécurité. En cas de refus du client sur un remorquage ou une réparation dépassant le cadre du dépannage, il devra signer une décharge de responsabilité au profit du dépanneur.

V - PIÈCES REMPLACÉES ET ORIGINES

Le dépanneur n'utilise pour les réparations que des pièces neuves. Dans le cas contraire, il en informe le client et le précise sur la facture. Toutes les pièces remplacées sont d'origine constructeur ou d'équipementier. Le client peut voir les pièces remplacées. S'il en fait la demande, ces pièces pourront lui être restituées à l'exception des pièces d'échanges standard ou sous garantie. Dans le cas contraire, elles sont détruites ou déposées sur un site de recyclage dès la sortie de son véhicule.

AUPHAN DÉPANNAGE REMORQUAGE

CONDITIONS GÉNÉRALES DE DÉPANNAGE - REMORQUAGE

VI - OPÉRATION DE GARANTIE

Les pièces utilisées bénéficient de la garantie légale des vices cachés. Ainsi, conformément aux articles 1641 à 1649 du Code Civil, le professionnel garantit l'utilisateur contre tout défaut caché des pièces utilisées qui en diminuerait l'usage. Les opérations relevant d'une éventuelle garantie contractuelle, accordée par le vendeur ou le réparateur habituel du véhicule de l'utilisateur, ne peuvent être prises en charge que par celui qui a accordé cette garantie ou par un membre du réseau auquel il appartient. En outre, l'utilisateur est informé que les pièces qui ont été amenées à être remplacées par le professionnel lors de son intervention peuvent lui être nécessaires et même réclamées par celui qui a accordé la garantie contractuelle (ou par un membre du réseau auquel il appartient), pour pouvoir continuer à bénéficier de cette garantie contractuelle attachée à son véhicule.

VII - PAIEMENT

Les factures sont établies suivant les tarifs en vigueur au moment de l'intervention de dépannage ou de remorquage. Cette intervention est facturée forfaitairement dans la limite de 20 kilomètres roulés. A la facture forfaitaire du dépannage ou du remorquage s'ajoutent les kilomètres supplémentaires du départ du garage jusqu'au retour, la majoration pour les interventions de nuit (de 18 heures à 08 heure du matin), week-end ou jours fériés, les pièces et ingrédients fournis et les prestations supplémentaires (treuillage, sortie de fossé, nettoyage de la chaussée, nettoyage des véhicules d'intervention, prise en charge véhicule incendié complet, sortie de parc, etc...). Les tarifs sont consultables dans les locaux de la société, ou communiqués sur demande. Toutes les prestations sont payables auprès du dépanneur au comptant sauf dérogation particulière, les chèques ne sont plus acceptés. En cas de retard de paiement, des pénalités de retard au taux de 10% seront appliquées, ainsi qu'une indemnité de recouvrement de 40 par facture en application des articles L441-3 et L441-6 du Code de Commerce.

VIII - DROIT DE RETENTION

En application de l'article 2286 du Code Civil, il sera fait droit de la rétention et privilège sur la totalité du matériel ou titre jusqu'à l'entier paiement de la facture. En cas de perte totale du bien, le paiement sera exigé pour le passage de l'expert.

IX - INDEMNITÉS D'ENCOMBREMENT ET FOURNITURES DIVERSES

Les frais de parc et de manutention, l'utilisation de produit absorbant, de film de protection en cas de vitre brisée seront facturés au tarif en vigueur dans l'entreprise directement au client.

Des frais de sorties de parc et/ou d'ouverture d'agence en dehors des horaires d'ouverture seront facturés. Les tarifs sont à la disposition de la clientèle qui peut les consulter sur demande.

X - CONSIGNE

Le dépanneur se dégage de toute responsabilité en cas de vol d'objets divers ou de valeur laissés dans le véhicule hormis les accessoires d'origine de celui-ci.

XI - ASSURANCE

Le dépanneur est étranger à toute contestation, quel qu'en soit l'objet, pouvant survenir entre une compagnie d'assurances et le client ayant commandé un dépannage ou un remorquage de son véhicule à la suite d'une panne ou d'un accident. Le client est, en tout état de cause, tenu vis-à-vis du dépanneur du paiement intégral de la prestation fournie.

XII - LITIGES

En cas de litige ou de contestation et à défaut de solution amiable, relatif à l'exécution des présentes conditions générales, le choix du Tribunal compétent se fera conformément à la loi.

XIII - RGPD (Règlement Général sur la Protection des Données personnelles)

AUPHAN DÉPANNAGE REMORQUAGE est tenue au secret professionnel qui couvre toutes les données qui lui sont confiées ainsi que leurs issues. Ces mêmes données seront conservées sur une période d'un à cinq ans.