

CONDITIONS GÉNÉRALES DE RÉPARATION ET DE VENTE DE PIÈCES ET ACCESSOIRES – RÉPARATEUR AGRÉÉ HYUNDAI

Les présentes conditions générales (ci-après les « Conditions ») s'appliquent à la fourniture de prestations d'entretien et de réparation de véhicules ainsi qu'à la vente de pièces et d'accessoires par votre Réparateur agréé Hyundai (ci-après « Réparateur »). Les Conditions sont applicables entre le Client (ci-après désigné le « Client ») et le Réparateur. Les Conditions ne peuvent pas faire l'objet d'une dérogation, d'une annulation ou d'une modification sans accord écrit signé par le Réparateur.

1 - ORDRE DE RÉPARATION

À la réception du véhicule, il est établi un ordre de réparation (OR) en double exemplaire, faisant office de commande et sur lequel sont indiqués (i) l'état apparent du véhicule, les prestations demandées par le Client, la durée prévisible des travaux, le cas échéant, la date de restitution du véhicule et (ii) selon le cas : soit le détail des travaux à effectuer, soit la demande d'établissement d'un devis de réparation ou la simple réception d'un véhicule en l'attente d'une expertise ou d'une commande de travaux de réparation ultérieurs. L'OR est validé par la signature du Client, qui vaut acceptation par le Client des présentes Conditions.

2 - DEVIS

Préalablement à toute intervention, le Client peut solliciter un devis auprès du Réparateur. Au-delà de la durée de validité indiquée, le devis sera caduc et non opposable au Réparateur. Seule la signature d'un OR vaut formation d'un contrat entre les parties.

L'établissement du devis peut donner lieu à démontage et remontage du véhicule, faits le cas échéant aux frais du Client, selon le tarif de main d'œuvre en vigueur au jour de l'entrée du véhicule en atelier. Si des réparations sont effectuées selon le devis après l'acceptation écrite du Client, les frais d'établissement du devis viendront en déduction de la facture des travaux correspondants.

3 - TRAVAUX

3-1 RÉALISATION DES TRAVAUX

Les travaux sont entrepris par le Réparateur selon l'OR signé par le Client et conformément aux règles de l'art et à la réglementation en vigueur et dans les délais indiqués. À l'égard d'un Client consommateur, à défaut d'indication de la date de fin des travaux sur l'OR, le Réparateur effectuera les travaux convenus sans retard injustifié et au plus tard dans un délai de 30 jours à compter de la signature de l'OR, conformément à l'article L216-1 du Code de la consommation. En cas de manquement du Réparateur à son obligation de fourniture des travaux de réparation à la date convenue ou à défaut, au plus tard 30 jours suivant la signature de l'OR, le Client consommateur peut résoudre le contrat, par LRAR ou par un écrit sur un autre support durable, si, après avoir enjoint, selon les mêmes modalités, le Réparateur de fournir le service dans un délai supplémentaire raisonnable, ce dernier ne s'est pas exécuté dans ce délai.

L'OR est considéré comme résolu à la réception par le Réparateur de l'écrit l'informant de cette résolution, à moins que le Réparateur ne se soit exécuté entre-temps. Le Client consommateur peut toutefois résoudre immédiatement l'OR lorsque le Réparateur refuse de fournir le service ou lorsqu'il n'exécute pas son obligation à la date convenue et que cette date constitue pour lui une condition essentielle du contrat. En cas de résolution de l'OR, le Réparateur rembourse au Client la totalité des sommes éventuellement versées dans un délai de 14 jours.

Le Réparateur est expressément autorisé par le Client à utiliser le véhicule objet des travaux de réparation dans le cadre d'essais nécessaires à la bonne exécution des travaux.

3-2 TRAVAUX COMPLÉMENTAIRES

Le Réparateur aura la faculté d'effectuer, au cours des réparations convenues, des travaux qui ne seraient pas mentionnés sur l'OR, qu'il jugerait nécessaires pour des raisons de sécurité uniquement. Si la valeur de ces travaux excède de 10 % la valeur des réparations initialement convenues, le Réparateur devra en tout état de cause obtenir préalablement l'accord écrit du Client pour effectuer ces travaux complémentaires.

Pour toute autre modification des travaux non mentionnés sur OR, le Réparateur en informera le Client afin d'obtenir son accord écrit avant toute réparation complémentaire. Le Client pourra alors demander un devis lié à ces travaux complémentaires. En cas de refus du Client, manifesté par écrit ou en l'absence de réponse, le véhicule sera restitué au Client et le Réparateur déchargé de toute responsabilité. Le Client autorise le Réparateur à apporter aux prestations de réparation convenues dans l'OR des modifications liées à l'évolution technique, sans qu'il n'en résulte une quelconque augmentation de prix ni altération de qualité pour le Client.

4 - LES GARANTIES COMMERCIALES ET LÉGALES

Le Réparateur, dont les coordonnées figurent au recto du présent ordre de réparation, répond des garanties légales et de la garantie commerciale.

4-1 GARANTIE COMMERCIALE HYUNDAI

Les pièces d'origine HYUNDAI achetées et montées dans le réseau agréé HYUNDAI sont garanties pièces et main d'œuvre pendant 2 ans à compter de la date d'intervention figurant sur la facture du Client. Cette garantie ne couvre pas les pièces remplacées dans le cadre de la garantie commerciale HYUNDAI du véhicule, ni les batteries de la gamme « LP » (garanties 3 ans).

Les pièces et accessoires remplacés deviennent la propriété du Réparateur, sauf demande de restitution formalisée par le Client sur l'OR ou au plus tard au moment de la restitution du véhicule.

Le Réparateur se réserve le droit de résilier unilatéralement l'OR du Client ou de fournir une pièce de rechange différente de la pièce demandée mais interchangeable, lorsque cette pièce a été modifiée par le Constructeur ou n'est plus disponible. Les accessoires d'origine HYUNDAI, fournis par Mobis, sont garantis pendant 3 ans hors main d'œuvre, à compter de la date d'achat figurant sur la facture du Client.

Les pièces de rechange et accessoires provenant d'autres fournisseurs sont garantis par ces fournisseurs et non par HYUNDAI, selon les conditions desdits fournisseurs.

4-2 GARANTIES LÉGALES

« Le consommateur dispose d'un délai de deux ans à compter de la délivrance du bien pour obtenir la mise en œuvre de la garantie légale de conformité en cas d'apparition d'un défaut de conformité. Durant ce délai, le consommateur n'est tenu d'établir que l'existence du défaut de conformité et non la date d'apparition de celui-ci.

« Lorsque le contrat de vente du bien prévoit la fourniture d'un contenu numérique ou d'un service numérique de manière continue pendant une durée supérieure à deux ans, la garantie légale est applicable à ce contenu numérique ou ce service nu-

mérique tout au long de la période de fourniture prévue. Durant ce délai, le consommateur n'est tenu d'établir que l'existence du défaut de conformité affectant le contenu numérique ou le service numérique et non la date d'apparition de celui-ci.

« La garantie légale de conformité emporte obligation pour le professionnel, le cas échéant, de fournir toutes les mises à jour nécessaires au maintien de la conformité du bien.

« La garantie légale de conformité donne au consommateur droit à la réparation ou au remplacement du bien dans un délai de trente jours suivant sa demande, sans frais et sans inconvénient majeur pour lui.

« Si le bien est réparé dans le cadre de la garantie légale de conformité, le consommateur bénéficie d'une extension de six mois de la garantie initiale.

« Si le consommateur demande la réparation du bien, mais que le vendeur impose le remplacement, la garantie légale de conformité est renouvelée pour une période de deux ans à compter de la date de remplacement du bien.

« Le consommateur peut obtenir une réduction du prix d'achat en conservant le bien ou mettre fin au contrat en se faisant rembourser intégralement contre restitution du bien, si :

« 1° Le professionnel refuse de réparer ou de remplacer le bien ;

« 2° La réparation ou le remplacement du bien intervient après un délai de trente jours ;

« 3° La réparation ou le remplacement du bien occasionne un inconvénient majeur pour le consommateur, notamment lorsque le consommateur supporte définitivement les frais de reprise ou d'enlèvement du bien non conforme, ou s'il supporte les frais d'installation du bien réparé ou de remplacement ;

« 4° La non-conformité du bien persiste en dépit de la tentative de mise en conformité du vendeur restée infructueuse.

« Le consommateur a également droit à une réduction du prix du bien ou à la résolution du contrat lorsque le défaut de conformité est si grave qu'il justifie que la réduction du prix ou la résolution du contrat soit immédiate. Le consommateur n'est alors pas tenu de demander la réparation ou le remplacement du bien au préalable.

« Le consommateur n'a pas droit à la résolution de la vente si le défaut de conformité est mineur.

« Toute période d'immobilisation du bien en vue de sa réparation ou de son remplacement suspend la garantie qui restait à courir jusqu'à la délivrance du bien remis en état.

« Les droits mentionnés ci-dessus résultent de l'application des articles L. 217-1 à L. 217-32 du code de la consommation.

« Le vendeur qui fait obstacle de mauvaise foi à la mise en œuvre de la garantie légale de conformité encourt une amende civile d'un montant maximal de 300 000 euros, qui peut être portée jusqu'à 10 % du chiffre d'affaires moyen annuel (article L. 241-5 du code de la consommation).

« Le consommateur bénéficie également de la garantie légale des vices cachés en application des articles 1641 à 1649 du code civil, pendant une durée de deux ans à compter de la découverte du défaut. Cette garantie donne droit à une réduction de prix si le bien est conservé ou à un remboursement intégral contre restitution du bien. »

La mise en conformité de la pièce inclut, s'il y a lieu son enlèvement à la charge du Réparateur, selon des modalités pratiques disponibles en atelier.

5 - DÉLAIS DE LIVRAISON ET ENLÈVEMENT DU VÉHICULE EN FIN DE TRAVAUX

5.1 Les délais de réparation communiqués au Client sur l'OR ne tiennent pas compte des travaux complémentaires, non prévus initialement, de retards imprévisibles liés à une rupture du stock de pièces de rechange, à un retard d'acheminement, ou à des événements indépendants de la volonté du Réparateur. En-dehors de ces cas, le Client devra prendre livraison de son véhicule dans les meilleurs délais, à compter de la date qui lui aura été indiquée sur l'OR. À défaut, un avis de mise à disposition lui sera adressé lui précisant de retirer son véhicule.

Passé le délai mentionné sur l'avis, des frais de parking seront facturés au Client selon un barème journalier consultable en atelier.

5.2 Conformément à l'article 1^{er} de la loi du 31 décembre 1903, à défaut de reprise du véhicule par le Client dans un délai de 3 mois suivant sa réception par le Réparateur, le Réparateur pourra procéder à la vente dudit véhicule aux enchères publiques.

6 - PAIEMENT

Les pièces de rechange et les prestations sont payables au comptant et au plus tard avant l'enlèvement du véhicule sans préjudice pour le Réparateur de solliciter du Client le versement d'un acompte. Le prix de la main d'œuvre et des pièces sera celui du tarif en vigueur au jour de la commande. En l'absence de règlement intégral à la date de paiement figurant sur la facture adressée au Client, des pénalités de retard calculées sur la base de trois fois le taux d'intérêt légal en vigueur seront exigibles, sans formalité, ni mise en demeure préalable. Toutes les sommes dues par le Client deviendront en outre exigibles. Tout professionnel en retard de paiement sera également redevable de plein droit d'une indemnité forfaitaire de 40 € par facture impayée au titre des frais de recouvrement. Toute autre condition de règlement ne pourra être prise en compte, que si elle a été acceptée, par écrit, par le Réparateur.

Aucun escompte ne sera pratiqué en cas de paiement anticipé de la facture par le Client. Le Réparateur est étranger à toute contestation, quelle qu'en soit l'objet, pouvant survenir entre le Client et sa compagnie d'assurance ou tout autre tiers, suite à une remise en état d'un véhicule accidenté ou d'un dépannage. Le Client est seul tenu du paiement intégral des réparations.

7 - CLAUSE DE RÉSERVE DE PROPRIÉTÉ / DROIT DE RETENTION

7.1 Le Réparateur restera propriétaire des pièces et/ou accessoires installés sur le véhicule lors de sa réparation. Le transfert de propriété sera suspendu jusqu'au paiement intégral du prix. Le cas échéant, le démontage et la restitution au Réparateur seront à la charge du Client.

7.2 Le véhicule du Client est réputé être remis en dépôt. Le Réparateur peut dès lors exercer un droit de rétention sur le véhicule jusqu'au complet paiement du prix des travaux de réparation et des pièces de rechange.

8 - PIÈCES ISSUES DE L'ECONOMIE CIRCULAIRE

Conformément à l'article L224-67 du Code de la consommation, lors des prestations d'entretien ou de réparation de vé-

hicules, le Client a la possibilité d'opter pour l'utilisation, pour certaines catégories de pièces de rechange, de pièces issues de l'économie circulaire (ci-après les « PIEC ») à la place de pièces neuves.

Les PIEC s'entendent, selon le cas :

- des pièces commercialisées par les centres de traitement de véhicules hors d'usage (VHU) agréés, après avoir été préparées en vue de leur réutilisation conformément au code de l'environnement ; ou
- des pièces remises en état conformément aux spécifications du fabricant et commercialisées sous la mention «échange standard».

Conformément à l'article R224-25 du Code de la consommation, les catégories de pièces de rechange concernées sont : les pièces de carrosserie amovibles ; les pièces de garnissage intérieur pour les véhicules automobiles et de sellerie ; les vitrages non collés ; les pièces optiques ; les pièces mécaniques ou électroniques à l'exception de celles faisant partie pour les véhicules automobiles i) des tringles roulants ii) des éléments de la direction iii) des organes de freinage iv) des éléments de liaison au sol qui sont assemblés, soumis à usure mécanique et non démontables ; les pièces mécaniques ou électroniques, à l'exception de celles faisant partie pour les véhicules motorisés à deux ou trois roues i) des axes de roues ii) des garnitures de freins iii) du cadre berceau ou pièce structurelle du châssis.

En vertu de l'article R224-23 du Code de la consommation, le Réparateur n'est toutefois pas tenu de permettre au Client consommateur d'opter pour l'utilisation d'une PIEC lorsque :

- Le véhicule fait l'objet de prestations de réparation réalisées à titre gratuit, ou sous garanties contractuelles, ou dans le cadre d'actions de rappel ;
- Les PIEC ne sont pas disponibles dans un délai compatible avec le délai d'immobilisation du véhicule convenu qui est mentionné sur la commande des prestations d'entretien ou de réparation ; ou
- Le Réparateur estime que les PIEC sont susceptibles de présenter un risque important pour l'environnement, la santé publique ou la sécurité routière.

Votre Réparateur se tient à votre disposition pour vous renseigner sur le sujet et vous communiquer le délai de disponibilité des pièces issues de l'économie circulaire et leur prix.

9 - IDENTIFIANTS UNIQUES DE HYUNDAI MOTOR FRANCE DES FILIÈRES À RESPONSABILITÉ ÉLARGIE DU PRODUCTEUR (REP)

En application du Code de l'environnement (article L. 541-10-13), Hyundai Motor France est enregistrée auprès des différentes filières REP (Responsabilité Élargie du Producteur). Ces filières organisent la collecte et le traitement des produits en fin de vie.

Les identifiants uniques de Hyundai Motor France délivrés par l'ADEME pour chacune des filières REP concernées sont les suivants :

Filière Emballages ménagers et Papiers : FR215442_01CNLS
Filière Huiles et lubrifiants : FR218147_17WVNR
Filière Piles et accumulateurs : FR011243_064VU1
Filière Déchets chimiques : FR218147_07ZATQ
Filière Pneumatiques : FR011243_16OV53
Filière Véhicules hors d'usage : FR218147_15YBVI
Filière Textiles : FR218147_11ZTGS

L'ensemble des informations liées aux enregistrements sont accessibles sur la plateforme ouverte des données publiques de l'ADEME : data.ademe.fr

10 - LIMITES DE RESPONSABILITÉ ET FORCE MAJEURE

Même en cas de contestation de la qualité des travaux effectués ou du montant de la facture, le Client doit régler intégralement le prix pour pouvoir récupérer son véhicule. Le Client doit effectuer le règlement en émettant des réserves sur la facture et son double.

En cas de survenance d'un événement de force majeure tel que défini à l'article 1218 du Code civil et de la jurisprudence française, défaut ou retard d'approvisionnement, ou difficultés particulières sur le véhicule du Client découlées postérieurement à l'établissement de l'OR, tout retard dans l'exécution des réparations, en ce compris dans l'obtention des pièces de rechange, ne pourra conduire à engager la responsabilité du Réparateur. Dans pareil cas, le Réparateur s'engage à avertir le Client dans les meilleurs délais et à lui indiquer la durée prévisible du retard dans l'exécution des réparations.

11 - DONNÉES PERSONNELLES

Hyundai Motor France (ci-après « HMF ») et les membres de son réseau s'engagent à collecter et traiter les données personnelles des Clients HYUNDAI conformément à la loi applicable, et notamment au Règlement Général sur la Protection des Données n°2016/679 (le « RGPD »).

Lors de la réparation de son véhicule HYUNDAI, le Client doit renseigner le présent ordre de réparation en communiquant au Réparateur et à HMF un certain nombre de données personnelles le concernant.

Dans ce cadre, les données personnelles sont traitées par la société HMF et le Réparateur, en leurs qualités de responsables de traitement indépendants (HMF est située au : TOUR NOVA – 71 Boulevard National 92250 LA GARENNE COLOMBES et joignable à l'adresse mail suivante : contact-donnees@hyundai.fr. La liste des membres de son réseau et leurs coordonnées sont disponibles sur le site internet hyundai.fr. Pour obtenir des informations sur leurs traitements de données nous vous invitons à consulter leurs politiques de confidentialité).

Les données personnelles collectées sont traitées par HMF pour les finalités suivantes : la gestion de la relation commerciale, la gestion des demandes de réclamations et du service après-vente, l'envoi de messages de prospection commerciale personnalisés et de publicités ciblées (sous réserve du consentement du Client), l'envoi de messages de prospection commerciale relatifs à des services analogues à ceux que le Client a commandés (sauf opposition du Client), la gestion des contentieux clients, la tenue de la comptabilité générale et des obligations fiscales et financières rattachées, la réalisation d'analyses et statistiques financières, la réalisation d'analyses afin de comprendre et de mesurer l'efficacité de nos campagnes de marketing et de publicité, la réalisation d'enquêtes de satisfaction et d'études clients, le suivi de la vie du véhicule et l'administration et la maintenance du CRM.

Conformément au RGPD, le Client dispose de droits sur ses données personnelles : accès, rectification, suppression, limi-

tation du traitement, portabilité et opposition. Il peut également retirer son consentement à tout moment.

Conformément à l'article 48 de la loi n°78-17 du 6 janvier 1978 relative au traitement des données, aux fichiers et aux libertés (« Loi française sur la protection des données »), le Client dispose également du droit de définir des directives relatives au sort de ses données personnelles après son décès.

Le Client peut exercer ses droits à tout moment par e-mail en écrivant à l'adresse contact-donnees@hyundai.fr ou par courrier postal à l'adresse suivante : Hyundai Motor France - Service Juridique, TOUR NOVA – 71 Boulevard National - 92250 LA GARENNE-COLOMBES. S'il estime, après avoir contacté HMF, que ses droits en matière de données personnelles ne sont pas respectés, le Client peut adresser une réclamation en ligne à la CNIL. Pour plus d'information sur l'exercice de vos droits, vous pouvez consulter notre politique de confidentialité complète via le QR code ci-dessus.

Pour plus d'informations sur les traitements de vos données personnelles, vous pouvez consulter notre politique de confidentialité complète en scannant le QR ci-après :



Si vous ne disposez pas d'un appareil permettant de scanner le QR code ci-dessus ou si vous souhaitez obtenir une version papier de la politique de confidentialité, vous pouvez en faire la demande auprès de votre Réparateur, qui se chargera de vous en fournir une copie.

Pour plus d'informations sur la manière dont HMF s'engage à traiter vos demandes en matière de gestion de vos données personnelles, vous pouvez consulter le site internet de HMF <https://www.hyundai.com/fr/html> afin d'y retrouver sa charte de protection de la vie privée

11-1 DROITS AU TITRE DU RÈGLEMENT EUROPÉEN SUR LES DONNÉES (EU DATA ACT)

Hyundai Motor France et les membres de son réseau s'engagent à collecter et traiter les données des clients Hyundai conformément à la loi applicable, et notamment au Règlement (UE) 2023/2854 sur les données (« EU Data Act ») qui encadre l'accès, le partage et l'utilisation des données générées par les objets connectés, notamment les véhicules et les services associés.

Dans ce cadre, les données générées par le véhicule connecté et les services associés (tels que les services connectés Hyundai) peuvent être mises à disposition de l'utilisateur, conformément aux dispositions du Règlement. Le vendeur, loueur ou bailleur du véhicule est tenu de vous informer des droits qui vous sont reconnus à cet égard. Les informations détaillant ces droits et les modalités d'accès aux données du véhicule sont disponibles via la politique de confidentialité de notre site internet ou à l'adresse suivante : data-rights-en | Hyundai Connected Mobility. Pour toute question relative à vos droits au titre de l'EU Data Act, vous pouvez contacter le détenteur des données (Data Holder) pour le groupe Hyundai en Europe : Hyundai Connected Mobility GmbH à l'adresse suivante : data-services.support@hyundai-europe.com.

12 - CONSENTEMENT AU DÉMARCHAGE TÉLÉPHONIQUE

Conformément à la loi n°2025-594 du 30 juin 2025, les coordonnées téléphoniques communiquées par le consommateur ne pourront être utilisées par le professionnel à des fins de prospection commerciale téléphonique uniquement sous réserve de l'accord préalable du consommateur lors de la conclusion du présent contrat (case à cocher). À défaut d'un tel consentement, aucune sollicitation commerciale par téléphone ne pourra être réalisée.

Cette restriction ne s'applique pas aux appels intervenant dans le cadre de l'exécution d'un contrat en cours et en lien avec son objet (articles L. 223-1 et L.223-2 du Code de la consommation).

13 - MÉDIATION ET LITIGE

Si le Client consommateur rencontre une difficulté avec les travaux réalisés, il lui appartient de s'adresser au Service Clientèle du Réparateur. Conformément à l'article L612-1 du Code de la consommation, le Client dispose de la faculté de saisir gratuitement le médiateur de la consommation compétent, s'il a tenté de résoudre amiablement et sans succès son litige. Le Client peut par conséquent adresser une réclamation écrite au médiateur référencé par le Réparateur en se renseignant directement auprès de lui. Selon les cas, le médiateur désigné par le Réparateur sera :

- la FNA, que le Client doit saisir soit en remplissant le formulaire sur le site <https://www.mediateur.fna.fr/saisir-le-mediateur.htm>, soit par courrier à l'adresse : Médiateur FNA, Immeuble Axe Nord, 9-11 Avenue Michodette, 95583 Saint Ouen Cedex, ou par courriel à l'adresse mediateur@fna.fr ;
- MOBILIANS (ex-CNPA), que le Client doit saisir soit en remplissant le formulaire sur le site <https://www.mediateur-mobilians.fr/saisir-le-mediateur>, soit en téléchargeant ledit formulaire et en l'adressant par courrier à : M. le Médiateur de Mobilians, 43 bis route de Vaugrard - CS 80016 - 92197 Meudon CEDEX ou par courriel à l'adresse suivante : mediateur@mediateur-mobilians.fr.

Le Client consommateur peut également s'adresser au Service Clientèle du Constructeur HYUNDAI MOTOR France par e-mail à : relationclientele@hyundai.fr ou par courrier postal à l'adresse suivante : Hyundai Motor France - Service Clientèle, TOUR NOVA – 71 Boulevard national - 92250 LA GARENNE-COLOMBES. En cas de désaccord persistant, le Client dispose de la faculté de saisir gratuitement le médiateur référencé par le Constructeur, à savoir le CMFM qui peut être contacté en ligne sur le site www.mediationcmfm.fr ou par courriel à l'adresse secretariat-conso@mediationcmfm.fr ou par courrier à l'adresse suivante : Médiation CMFM, 19 avenue d'Italie, 75013 Paris.

La saisie est à effectuer dans un délai d'un an à compter de la date de la réclamation écrite faite au préalable auprès du Service Clientèle du Réparateur ou du Constructeur. L'avis rendu par le médiateur n'est pas contraignant et ne s'impose pas aux parties. En cas de litige, la loi française s'applique. En cas de litige entre un Client professionnel et le Réparateur ou le Constructeur, les tribunaux du lieu du siège social du Réparateur ou du Constructeur, selon le cas, sont exclusivement compétents

