

CONDITIONS GENERALES DE REPARATION ET DE VENTE DE PIECES DE RECHANGE

1 - RECEPTION D'UN VEHICULE

A la réception du véhicule du Client (ci-après le « Client »), un ordre de réparation est établi, faisant office de commande de travaux, et sur lequel est indiqué, selon le cas, soit le détail des travaux à effectuer, soit la commande d'un devis de réparation, soit la simple réception du véhicule dans l'attente d'une commande de travaux à effectuer.

Lorsque le Client passe commande de travaux postérieurement à la réception du véhicule, une commande écrite de travaux devra être établie et signée par le Client.

2 - DEVIS

Le cas échéant, le Client devra informer le réparateur (ci-après le « Réparateur »), lors de la réception par ce dernier de son véhicule, du fait qu'il souhaite obtenir un devis préalablement à la réalisation de travaux sur son véhicule.

Le devis demandé par le Client, et fourni par le Réparateur, constitue un engagement ferme de celui-ci sur les prix des pièces de rechange, fourniture de main d'œuvre et d'ingrédients.

Cet engagement n'est valable qu'un (1) mois après envoi du devis au Client. Le devis vaut commande de travaux dès lors qu'il est accepté et signé par le Client.

Les éventuels frais d'établissement du devis seront à la charge du Client. Par ailleurs, afin d'être en mesure d'établir un devis détaillé des travaux à effectuer sur le véhicule, le Réparateur peut être amené à procéder au démontage et au remontage de certains éléments du véhicule, et les frais liés à ce démontage et remontage seront à la charge du Client, y compris s'il décide de ne pas donner suite au devis.

Si les réparations sont effectuées selon le devis établi par le Réparateur et signé par le Client, les éventuels frais d'établissement dudit devis et les éventuels frais de démontage et de remontage pourront venir s'ajouter au montant de la facture des travaux correspondants.

3 - TRAVAUX

Les travaux sont entrepris selon la demande exprimée par le Client sur l'ordre de réparation. Le Réparateur aura la faculté d'effectuer, au cours des réparations sollicitées et acceptées par le Client, les travaux qu'il jugerait nécessaires pour des raisons de sécurité, et qui ne seraient pas mentionnés sur l'ordre de réparation.

Toutefois, dans le cas où la valeur de ces travaux nécessaires excéderait 10% de celle des travaux commandés par le Client, le Réparateur arrêtera les travaux sur le véhicule, et soumettra au Client un ordre de réparation complémentaire (ou, à la demande du Client, un devis complémentaire), qui devra être accepté et signé par le Client.

Le Réparateur décline toute responsabilité dans l'hypothèse où le Client se refuserait à lui commander ces travaux complémentaires liés à la sécurité. Dans le cadre des travaux à réaliser, le Client autorise expressément le Réparateur à utiliser le véhicule en vue de faire des essais strictement nécessaires à la bonne exécution et à la vérification des travaux. En cas d'accident lors d'un essai, le Réparateur se réserve la faculté d'effectuer lui-même et à sa charge les réparations nécessaires, tout en informant préalablement le Client. Les délais des travaux sont donnés à titre indicatif.

4 - VEHICULE SOUS GARANTIE CONSTRUCTEUR

Les réparations effectuées dans le cadre de la garantie du constructeur (ci-après le « Constructeur ») comportent, à titre gratuit, l'échange des pièces reconnues défectueuses par le Constructeur ou leur remise en état à sa convenance ainsi que les frais de main d'œuvre correspondant à ces interventions, et ce dans les conditions de la garantie définies par le Carnet de Garantie Suzuki.

5 - LIVRAISON

Les délais de livraison sont donnés à titre indicatif sous réserve de la disponibilité des pièces de rechange. Ces délais ne tiennent pas compte des travaux supplémentaires, non prévus initialement, et des événements indépendants de la volonté du Réparateur. Le Client devra prendre livraison de son véhicule dans les meilleurs délais à compter de la date qui lui aura été indiquée sur l'ordre de réparation. A défaut, un avis de mise à disposition lui sera adressé, lui précisant de retirer son véhicule. En cas d'absence d'enlèvement dans un délai de 15 jours à compter de l'envoi d'un avis de mise à disposition, et après envoi d'une lettre recommandée avec accusé de réception valant mise en demeure demeurée sans suite, des frais de parking seront facturés au Client, selon un barème journalier.

Conformément à l'article 1948 du Code civil, le Réparateur peut en sa qualité de dépositaire retenir le véhicule jusqu'à complet paiement de la facture. En cas de non-règlement du Client et après mise en demeure adressée au Client par lettre recommandée avec demande d'avis de réception restées infructueuses pendant plus de 3 mois à compter de sa première présentation, le Réparateur pourra faire procéder à la vente aux enchères du véhicule dans les conditions prévues par la Loi du 31 décembre 1903 modifiée relative à la vente de certains objets abandonnés.

6 - PIECES REMPLACEES

Les pièces figurant initialement sur le véhicule remis au Réparateur, dont le remplacement a été payé par le Client, sont à la disposition de celui-ci lors de la livraison du véhicule. Elles lui seront restituées s'il en a au préalable fait la demande lors de la commande des travaux. Passées quarante-huit heures après la livraison du véhicule, les pièces non réclamées seront détruites. Par exception, les pièces remplacées dans le cadre de la garantie ou d'un échange standard ne sont pas restituées au Client et deviennent la propriété du Réparateur ou de SUZUKI FRANCE.

Sans préjudice de l'application d'une part des garanties légales des vices cachés et de conformité, et d'autre part de la garantie contractuelle du véhicule dans les conditions spécifiées par le carnet de garantie du véhicule, les pièces d'origine Suzuki, les pièces agréées Suzuki et les accessoires Suzuki (à l'exception des accessoires de la gamme « Official Suzuki Corporate Line ») (ci-après « les Pièces de Rechange Suzuki »), installés et vendus dans le cadre d'une réparation du véhicule Suzuki, bénéficient d'une garantie contractuelle relative à la réparation d'un défaut de fabrication desdites Pièces de Rechange Suzuki. Cette garantie est d'une durée de un (1) an à compter de la date de la facture des Pièces de Rechange Suzuki concernées au Client. Cette garantie n'intervient qu'à l'expiration de la garantie contractuelle du véhicule, et ne couvre que le remplacement de la ou des pièce(s), à l'exclusion de tous autres frais et dommages éventuels. Les pièces agréées Suzuki ne sont pas couvertes par la garantie des Pièces de Rechange Suzuki si elles sont utilisées sur un véhicule dans le cadre d'une réparation sous garantie du véhicule.

7 - PERIODE DE DISPONIBILITE DES PIECES DETACHEES

Les pièces détachées indispensables à l'utilisation du véhicule par le Client seront disponibles jusqu'à la fin d'une période de 6 ans à compter de la sortie de l'usine du dernier véhicule de la série.

8 - OBJETS LAISSES DANS LE VEHICULE

Le Réparateur décline toute responsabilité en cas de disparition d'objets laissés par le Client dans son véhicule.

9 - FACTURATION

Les factures sont établies suivant les tarifs en vigueur au moment de la commande des travaux passée par le Client. Toutes les réparations se paient au comptant avant l'enlèvement du véhicule par le Client. En cas de règlement anticipé, aucun escompte ne sera accordé. Toute somme payée d'avance est considérée comme un acompte sur le prix des travaux. La remise du véhicule vaut réception des travaux effectués.

En cas de paiement différé des pièces de rechange, les pièces vendues seront soumises à une clause de réserve de propriété qui diffère le transfert de propriété jusqu'à leur entier paiement.

10 - CONTESTATIONS - MEDIATION DE LA CONSOMMATION

En aucun cas le Client ne pourra se soustraire à ses obligations à l'égard du Réparateur, notamment de règlement des travaux effectués auprès du Réparateur, dans l'hypothèse où une contestation, quel qu'en soit l'objet, surviendrait entre le Client et une compagnie d'assurance - ou tout autre tiers - dans le cadre notamment de la remise en état d'un véhicule accidenté. Le Réparateur agit pour son compte et en son nom propre, et est seul responsable vis-à-vis de ses Clients des engagements pris par lui, car il n'est pas le mandataire de SUZUKI FRANCE.

En cas de contestation entre le Client et le Réparateur ou SUZUKI FRANCE en relation avec les travaux commandés et exécutés sur un véhicule automobile Suzuki en vertu du présent ordre de réparation, les parties s'efforceront de le résoudre à l'amiable.

Dans cette perspective, le Client adressera une réclamation écrite par lettre recommandée avec accusé de réception auprès, selon les cas, du Service Relations Clientèle du Réparateur (ex : en cas de manquement dans l'exécution des travaux), ou celui de SUZUKI FRANCE (BP 50136 - 78196 TRAPPES CEDEX) (ex : en cas de mise en jeu de la garantie des vices cachés des pièces d'origine).

A défaut d'accord amiable ou en l'absence de réponse, selon les cas, du Réparateur ou de SUZUKI

FRANCE, dans un délai d'un (1) mois à compter de la réception de sa réclamation écrite, le Client consommateur, au sens de l'article préliminaire du code de la consommation, a la possibilité de saisir gratuitement, si un désaccord subsiste, un médiateur inscrit sur la liste des médiateurs établie par la Commission d'évaluation et de contrôle de la médiation de la consommation en application de l'article L.615-1 du code de la consommation, à savoir :

- soit le centre de médiation compétent pour traiter les litiges avec le Réparateur (ex : en cas de manquement dans l'exécution des travaux), en s'adressant, selon les affiliations du Réparateur, au Médiateur du Conseil national des professions de l'automobile par courrier à l'adresse suivante : 50, rue Rouget de Lisle - 92158 Suresnes Cedex ou sur son site internet www.mediateur-cnpa.fr ou à tout autre centre de médiation compétent selon l'affiliation effective du Réparateur. Il convient de se renseigner directement auprès du Réparateur pour connaître son affiliation et dès lors le centre de médiation compétent pour un litige avec le Réparateur.

- soit le Médiateur compétent pour traiter les litiges avec SUZUKI FRANCE (ex : en cas de mise en jeu de la garantie des vices cachés des pièces d'origine) en s'adressant à lui par courrier à l'adresse suivante : Médiation Cmfsm, 93/95 Avenue du Général Leclerc 75014 PARIS ou sur son site internet www.mediationcmfsm.fr

En tout état de cause, le Client a la possibilité de recourir, en cas de contestation, à tout autre mode alternatif de règlement des différends, et de saisir les tribunaux compétents conformément à la loi.

DONNEES PERSONNELLES

Les données à caractère personnel recueillies par SUZUKI FRANCE à l'occasion de la réception du véhicule du Client et l'établissement de l'ordre de réparation SUZUKI, font l'objet d'un traitement informatique fondé sur l'exécution du contrat et sur des obligations légales, et destiné à permettre à SUZUKI FRANCE et au Réparateur d'assurer la gestion des garanties commerciales ou légales, la gestion de la relation commerciale et des prestations de services fournies aux Clients, et de permettre à SUZUKI FRANCE d'assurer la traçabilité des véhicules SUZUKI, la gestion d'éventuelles réclamations et problèmes techniques sur les véhicules, notamment à travers des actions de rappel et le respect de l'obligation de SUZUKI FRANCE et du Réparateur de communiquer par l'intermédiaire de SUZUKI MOTOR CORPORATION le numéro d'identification du véhicule associé aux données de consommation et au kilométrage du véhicule du Client à la Commission Européenne à des fins de surveillance et d'évaluation des performances environnementales de ce dernier en vertu du règlement Européen n°2019/631.

Les données à caractère personnel peuvent également être traitées par SUZUKI FRANCE sur le fondement de l'intérêt légitime afin d'effectuer des statistiques commerciales et aux fins de mettre en place des campagnes de promotions et des actions de prospection commerciale concernant les produits et services SUZUKI, le cas échéant personnalisées, sous réserve du respect du droit d'opposition du Client. Selon les traitements concernés, les données personnelles peuvent être transmises aux services internes de SUZUKI FRANCE, aux sous-traitants de SUZUKI FRANCE, aux membres du réseau de vente ou d'après-vente de SUZUKI FRANCE et aux sociétés du Groupe SUZUKI.

Les données personnelles du Client sont susceptibles d'être transférées au constructeur, SUZUKI MOTOR CORPORATION, entité située au Japon. Le transfert et le traitement des données personnelles du Client vers le Japon sont effectués conformément aux conditions approuvées par la Commission Européenne comme présentant un niveau de protection des données suffisant et approprié (décision d'adéquation C (2019)304 du 23 janvier 2019 adoptée en application de l'article 45 du Règlement Général sur la Protection des Données n°2016-679). Le Client peut consulter la politique de protection des données personnelles de SMC en allant sur le site internet suivant : https://www.globalsuzuki.com/cookies/index_fr.html. Il convient de noter que ce document mentionne des types de données personnelles, finalités et traitements qui ne sont pas applicables aux données personnelles traitées par SUZUKI FRANCE et transférées à SUZUKI MOTOR CORPORATION.

Les données personnelles sont, selon les traitements, susceptibles d'être utilisées et donc conservées pour la durée nécessaire à la réalisation des finalités pour lesquelles elles ont été collectées, et sont archivées au-delà de la période de conservation décrite ci-dessus dans le but de répondre à une obligation légale de conservation ou pour faire valoir un droit en justice. Sans préjudice de la possibilité de s'opposer ou de retirer son consentement à tout moment à ce traitement, les données personnelles du Client sont conservées en vue de leur utilisation à des fins de prospection commerciale (a) lorsqu'il possède un véhicule neuf SUZUKI, pendant une durée correspondant à la possession du véhicule, et pour une durée de 3 ans (i) au-delà de l'expiration de la durée de possession, ou (ii) à compter du dernier contact de sa part, ou (b) lorsqu'il n'est pas possesseur d'un véhicule neuf SUZUKI, pour une durée de 3 ans à compter du dernier contact de sa part avec SUZUKI FRANCE ou l'un de ses concessionnaires, distributeurs ou réparateurs agréés.

S'agissant spécifiquement du numéro d'identification du véhicule associé aux données de consommation et au kilométrage de ce dernier, pour la finalité du respect de l'obligation légale résultant du Règlement Européen n°2019/631, ces données ne peuvent être conservées que pendant la durée suivante : (a) en cas de collecte par le Réparateur jusqu'à ce que ces données aient été transmises à SUZUKI France, (b) en cas de collecte par SUZUKI France, jusqu'à ce que ces données aient été transmises à SUZUKI MOTOR CORPORATION et (c) en cas de collecte par SUZUKI MOTOR CORPORATION, jusqu'à ce que ces données aient été communiquées à la Commission Européenne.

Conformément à la réglementation sur la protection des données, le Client bénéficie dans les conditions fixées par la réglementation : d'un droit d'accès aux informations personnelles qui le concernent, d'un droit de rectification des informations personnelles qui le concernent, d'un droit à l'effacement de ses données personnelles (droit à l'oubli), d'un droit d'opposition au traitement de ses données personnelles, notamment à des fins de prospection, d'un droit à la limitation du traitement de ses données personnelles, du droit de définir des directives relatives à la conservation, à l'effacement et à la communication de ses données à caractère personnel après son décès, et lorsque cela est applicable du droit à la portabilité des données personnelles qui le concernent.

Le Client est informé de ce que la fourniture de certaines données personnelles peut conditionner la conclusion du contrat et la bonne réalisation de la prestation et qu'à défaut de communication de ces données personnelles, le Client serait susceptible de ne pas bénéficier de certaines informations et services.

Le Client peut exercer les droits susvisés et obtenir communication des informations le concernant pour les traitements de données personnelles effectués par SUZUKI FRANCE en écrivant par courrier à l'adresse suivante : SUZUKI FRANCE - Service protection des données personnelles, 8 avenue des Frères Lumière - 78190 TRAPPES ou par email à l'adresse suivante

: protectiondesdonnees@suzuki.fr. Le Client peut à tout moment retirer son consentement pour les traitements fondés sur celui-ci, ou demander à ne plus recevoir les communications relatives aux offres de SUZUKI FRANCE, actualités ou événements en utilisant le lien hypertexte prévu à cet effet dans chaque email que lui adresse SUZUKI FRANCE.

Le Client peut refuser la communication du numéro d'identification du véhicule associé aux données de consommation et au kilométrage de ce dernier, à la Commission Européenne, à des fins de surveillance et d'évaluation de ses performances environnementales, en vertu du règlement Européen n°2019/631, en cochant la case dédiée à cet effet figurant sur l'ordre de réparation.

Pour toute information sur les traitements de données personnelles effectués par SUZUKI FRANCE, le Client est invité à consulter la POLITIQUE DE PROTECTION DES DONNEES PERSONNELLES de SUZUKI FRANCE accessible sur son site internet : <http://www.suzuki.fr/politique-protection-donnees-personnelles.html>, et disponible en concession ou en atelier.

Les traitements de données personnelles réalisés par le Réparateur pour son propre compte ne sont pas couverts par ces stipulations ni par la Politique de protection des données personnelles de SUZUKI FRANCE.

J'ai pris connaissance des stipulations relatives au traitement de mes données personnelles ci-dessus.

SIGNATURE DU CLIENT :