

CONDITIONS GÉNÉRALES DE RÉPARATION ET DE VENTE

Article 1 – Objet et champ d'application

Les présentes Conditions Générales de Réparation et de Vente (ci-après « les CGV ») s'appliquent à l'ensemble des prestations réalisées par ALLROAD FAMILY, notamment les opérations d'entretien, de réparation, de diagnostic, de dépannage, de pneumatiques, de climatisation, de carrosserie et de peinture, ainsi qu'à la fourniture et à la vente de pièces détachées, fournitures et accessoires automobiles, motocyclistes et, le cas échéant, pour véhicules de loisirs et camping-cars.

Elles s'appliquent aux clients consommateurs ainsi qu'aux clients professionnels, sauf dispositions particulières convenues par écrit entre les parties.

Les présentes CGV sont mises à la disposition du client avant la conclusion du contrat. Une version synthétique est reproduite au verso du devis. La version complète est disponible auprès d' ALLROAD FAMILY et sur son site internet.

L'acceptation d'un devis, la signature d'un ordre de réparation ou, lorsque cela est applicable, la commande d'une prestation vaut acceptation des présentes CGV, sous réserve des dispositions impératives applicables au consommateur.

Article 2 – Ordre de réparation

Avant toute intervention, ALLROAD FAMILY établit, lorsque cela est applicable, un ordre de réparation précisant notamment la nature des travaux demandés, les informations relatives au véhicule, son kilométrage, les éventuelles observations ou réserves constatées ainsi que, lorsque cela est possible, une estimation du coût et de la durée d'immobilisation.

L'ordre de réparation est signé par le client avant le commencement des travaux.

Lorsqu'un devis détaillé est établi et accepté par le client, celui-ci peut tenir lieu d'ordre de réparation pour les travaux qui y sont décrits.

Les travaux sont réalisés dans la limite de ceux expressément commandés par le client, sous réserve des dispositions relatives aux travaux complémentaires prévues à l'article 4.

Article 3 – Devis

Lorsque la nature ou l'importance des travaux le justifie, ou lorsque le client en fait la demande, ALLROAD FAMILY établit un devis détaillant les prestations, pièces et fournitures prévues ainsi que leur prix.

Le devis indique notamment, lorsque cela est applicable, les temps ou montants de main-d'œuvre, les pièces nécessaires, les taxes applicables, le montant total et sa durée de validité.

La durée de validité du devis est celle indiquée directement sur le devis concerné.

Pendant cette période, les prix et conditions mentionnés dans le devis sont maintenus, sous réserve des éventuelles modifications demandées par le client ou de circonstances indépendantes de la volonté du garage.

Le devis accepté et signé par le client constitue un engagement contractuel. Il peut être accepté par signature manuscrite ou par tout procédé permettant d'établir de manière certaine l'accord du client.

Un devis peut être soumis à des conditions particulières qui prévalent sur les présentes CGV lorsqu'elles sont expressément mentionnées et acceptées.

Article 4 – Diagnostic et travaux complémentaires

Lorsqu'un diagnostic, un démontage ou un contrôle approfondi est nécessaire pour déterminer l'origine exacte d'une panne, le montant initialement estimé peut-être modifié.

Si, au cours des travaux, des opérations supplémentaires apparaissent nécessaires, ALLROAD FAMILY en informe le client et sollicite son accord avant leur réalisation lorsque leur coût n'était pas compris dans les travaux initialement commandés.

L'accord du client peut être recueilli par écrit ou par tout moyen permettant d'en conserver la preuve. En cas d'accord donné oralement, ALLROAD FAMILY peut en conserver une trace dans l'ordre de réparation ou le dossier client et, lorsque cela est possible, confirmer cet accord par un moyen écrit ou durable.

Lorsque les travaux complémentaires sont indispensables à la sécurité du véhicule ou à la bonne exécution de la réparation, ALLROAD FAMILY peut recommander leur réalisation et en informer le client.

En cas de refus des travaux complémentaires, le garage pourra restituer le véhicule dans l'état résultant des travaux déjà autorisés, sous réserve des conséquences techniques éventuelles liées au démontage, à l'état du véhicule ou à l'interruption de la réparation.

Les frais de diagnostic, de recherche de panne, de démontage ou de remontage peuvent être facturés lorsqu'ils ont été préalablement portés à la connaissance du client.

Article 5 – Pièces détachées et pièces issues de l'économie circulaire

ALLROAD FAMILY utilise, selon les besoins de la réparation et les choix du client, des pièces neuves, des pièces de réemploi, des pièces issues de l'économie circulaire (PIEC), des pièces reconditionnées ou des pièces en échange standard, lorsque cela est possible et adapté.

Conformément à la réglementation applicable, le client est informé de la possibilité d'opter, pour certaines catégories de pièces, pour des pièces issues de l'économie circulaire en remplacement de pièces neuves.

Cette possibilité peut être écartée notamment lorsque les conditions légales permettant de ne pas proposer une PIEC sont réunies, notamment pour des raisons de sécurité, de disponibilité ou de compatibilité.

Lorsque le devis prévoit l'utilisation d'une pièce issue de l'économie circulaire, l'acceptation du devis vaut acceptation de la pièce proposée, sous réserve des dispositions légales applicables.

Lorsque cela est applicable, les pièces utilisées sont identifiées sur la facture conformément aux obligations réglementaires.

Les pièces remplacées peuvent être remises au client à sa demande, sauf lorsqu'elles doivent être conservées par ALLROAD FAMILY, le fournisseur, le fabricant, l'assureur, l'expert ou un organisme dans le cadre d'une garantie, d'un échange standard, d'une consigne, d'une expertise ou d'une procédure particulière.

Article 6 – Pièces et fournitures apportées par le client

ALLROAD FAMILY peut, sous réserve de son accord préalable, accepter de monter des pièces fournies par le client.

Le garage se réserve le droit de refuser une pièce dont la provenance, la conformité, la référence, l'état ou la qualité ne permettent pas de garantir une réparation dans des conditions normales de sécurité et de fonctionnement.

Les pièces fournies par le client restent sous sa responsabilité quant à leur conformité, leur qualité, leur compatibilité et leur garantie.

La main-d'œuvre liée au montage d'une pièce fournie par le client reste facturable selon le tarif applicable.

La garantie portant sur la pièce elle-même relève du fournisseur ou du vendeur de cette pièce. ALLROAD FAMILY ne pourra être tenue responsable d'un défaut propre à une pièce fournie par le client.

Article 7 – Prix et conditions de paiement

Les prix applicables sont ceux communiqués au client au moment de la commande, du devis ou de la prestation, selon le cas.

Les tarifs affichés à l'accueil du garage sont indiqués conformément aux obligations réglementaires applicables.

Sauf conditions particulières convenues par écrit, les factures sont payables au comptant à leur date d'émission et avant restitution du véhicule.

Les moyens de paiement acceptés sont ceux indiqués sur les documents commerciaux et / ou de facturation d'ALLROAD FAMILY.

Pour les travaux nécessitant une commande importante de pièces ou une immobilisation particulière du véhicule, ALLROAD FAMILY peut demander le versement d'un acompte. Le montant et les conditions de cet acompte sont précisés au devis ou sur tout autre document remis au client.

Article 8 – Retard ou défaut de paiement

Toute somme non réglée à son échéance pourra entraîner, lorsque la réglementation le permet, l'application des conséquences prévues par la loi et, pour les clients professionnels, des pénalités de retard ainsi que de l'indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement prévue par la réglementation.

Pour les clients consommateurs, les dispositions légales applicables sont seules applicables.

Le paiement intégral de la facture est exigible avant la restitution du véhicule, sous réserve des dispositions légales applicables.

Article 9 – Droit de rétention

Conformément à l'article 1948 du Code civil, ALLROAD FAMILY peut exercer, dans les conditions prévues par la loi, son droit de rétention sur le véhicule confié au garage jusqu'au paiement intégral des sommes qui lui sont dues à raison du dépôt et des prestations réalisées.

Le droit de rétention ne fait pas obstacle aux droits et recours dont dispose le client en vertu de la législation applicable.

L'article 1948 du Code civil prévoit que le dépositaire peut retenir le dépôt jusqu'au paiement intégral de ce qui lui est dû à raison du dépôt.

Article 10 – Délais d'intervention et d'immobilisation

Les délais d'intervention ou de restitution communiqués au client sont indiqués à titre estimatif, sauf engagement écrit contraire.

Ils peuvent notamment être prolongés en cas de retard d'approvisionnement, d'indisponibilité d'une pièce, de découverte de travaux supplémentaires, de difficulté technique imprévisible, de force majeure ou de tout événement indépendant de la volonté d'ALLROAD FAMILY.

Lorsque le véhicule est immobilisé dans l'attente de l'accord du client concernant des travaux complémentaires, les délais initialement annoncés peuvent être prolongés.

ALLROAD FAMILY informe le client de toute évolution significative du délai lorsque celle-ci est connue.

Article 11 – Mise à disposition et enlèvement du véhicule

Le client est informé de la mise à disposition de son véhicule par tout moyen permettant de conserver une trace, notamment par téléphone, SMS ou courrier électronique. Lorsque l'information est communiquée oralement, ALLROAD FAMILY peut en conserver une trace dans le dossier du véhicule.

Le client s'engage à récupérer son véhicule dans les meilleurs délais après avoir été informé de sa mise à disposition.

Le client est invité à récupérer son véhicule dans les meilleurs délais après avoir été informé de sa mise à disposition. Lorsque des frais de gardiennage sont susceptibles d'être appliqués, leur montant et leurs conditions sont préalablement portés à la connaissance du client.

Lorsque le véhicule demeure immobilisé dans les locaux du garage après sa mise à disposition, le client pourra être invité à le récupérer dans un délai raisonnable.

Article 12 – État du véhicule et objets laissés à l'intérieur

Lors de la prise en charge du véhicule, ALLROAD FAMILY peut relever son état apparent, son kilométrage et les éventuelles détériorations ou anomalies visibles.

Le client est invité à retirer du véhicule tout objet personnel ou de valeur.

ALLROAD FAMILY ne pourra être tenue responsable de la perte, du vol ou de la détérioration d'objets personnels laissés dans le véhicule, sauf faute prouvée du garage ou disposition légale contraire.

Le client autorise, lorsque cela est nécessaire à l'exécution des travaux, aux contrôles ou aux essais du véhicule, les déplacements et essais routiers raisonnablement nécessaires à la prestation.

Article 13 – Essais et contrôles du véhicule

Le client autorise ALLROAD FAMILY à effectuer les essais routiers nécessaires au diagnostic, au contrôle du fonctionnement du véhicule ou à la vérification de la réparation effectuée.

Ces essais sont réalisés uniquement dans la mesure nécessaire à l'exécution ou au contrôle des travaux commandés.

Article 14 – Travaux de carrosserie et de peinture

Pour les travaux de carrosserie et de peinture, les teintes, différences de nuance, vieillissement des éléments existants, réparations antérieures ou différences d'état entre les éléments réparés et les éléments non traités peuvent avoir une incidence sur le résultat visuel final.

Les travaux sont réalisés conformément au devis accepté et aux éléments techniques disponibles au moment de l'intervention.

Lorsqu'une réparation complémentaire devient nécessaire en raison de dommages non visibles avant démontage ou de l'état réel du véhicule, celle-ci fait l'objet d'une information et, lorsque nécessaire, d'un accord complémentaire du client.

Article 15 – Climatisation et fluides frigorigènes

Les opérations de climatisation sont réalisées conformément à la réglementation applicable aux fluides frigorigènes et aux habilitations dont dispose ALLROAD FAMILY.

Les quantités de fluide récupérées, ajoutées ou nécessaires peuvent varier selon le véhicule et les préconisations du constructeur.

Lorsqu'une fuite, un défaut d'étanchéité ou une autre anomalie est constaté, une simple recharge de fluide ne constitue pas une réparation de la cause de la fuite.

Toute réparation supplémentaire nécessaire fait l'objet d'une information du client.

Article 16 – Garantie des prestations

ALLROAD FAMILY exécute les prestations commandées conformément aux règles de l'art et aux prescriptions techniques applicables.

Les réparations peuvent bénéficier des garanties légales applicables ainsi que, le cas échéant, des garanties commerciales du fabricant de la pièce ou d'ALLROAD FAMILY lorsqu'une telle garantie est expressément prévue.

Les garanties légales dont bénéficie le client ne peuvent être limitées ou exclues par les présentes CGV.

Lorsqu'une pièce bénéficie d'une garantie fabricant ou fournisseur, les conditions et la durée de cette garantie sont celles applicables à cette pièce.

Les pièces d'usure, consommables et éléments soumis à une usure normale ne sont pas couverts au-delà de leur durée normale d'utilisation, sous réserve des garanties légales applicables et de tout défaut imputable à la prestation réalisée.

Toute demande de prise en charge au titre d'une garantie doit être signalée à ALLROAD FAMILY dans les meilleurs délais afin de permettre un diagnostic et, si nécessaire, une expertise.

Le client doit laisser au garage la possibilité de constater le défaut et, lorsqu'elle est justifiée, de procéder à la réparation nécessaire avant de faire intervenir un tiers, sauf urgence ou disposition légale contraire.

Article 17 – Garanties légales

Les présentes CGV ne privent pas le consommateur des garanties légales qui lui sont applicables.

Lorsqu'ALLROAD FAMILY agit en qualité de vendeur d'un bien, le client consommateur bénéficie notamment de la garantie légale de conformité dans les conditions prévues par les articles L.217-3 et suivants du Code de la consommation, ainsi que de la garantie légale des vices cachés prévue aux articles 1641 et suivants du Code civil.

La garantie légale de conformité concerne notamment les défauts de conformité existant au moment de la délivrance du bien et apparaissant dans les conditions et délais prévus par la loi.

Article 18 – Réclamations

Toute réclamation doit être adressée en priorité à ALLROAD FAMILY afin de permettre un examen amiable de la situation.

Le client est invité à fournir les informations et documents nécessaires à l'examen de sa réclamation, notamment la facture concernée, les références du véhicule et la description précise du problème rencontré.

ALLROAD FAMILY s'engage à examiner toute réclamation de bonne foi et à rechercher, lorsque cela est possible, une solution amiable.

Article 19 – Médiation de la consommation

Conformément à la réglementation applicable, le consommateur peut, après avoir préalablement adressé une réclamation écrite à ALLROAD FAMILY et en cas de réponse insatisfaisante ou d'absence de réponse dans le délai légal applicable, recourir gratuitement au médiateur de la consommation dont relève ALLROAD FAMILY.

Médiateur de la consommation : Médiateur de la FNA

Nom : Médiateur FNA

Adresse : Tour Kupka B – 18 rue Hoche – 92906 Paris La Défense Cedex

Site internet : www.mediateur.fna.fr

Les coordonnées du médiateur doivent également être communiquées sur les supports appropriés conformément à la réglementation.

Article 20 – Données personnelles

Les données personnelles communiquées par le client sont utilisées par ALLROAD FAMILY pour la gestion des demandes, devis, ordres de réparation, rendez-vous, factures, garanties, paiements et, plus généralement, la gestion de la relation commerciale.

Les données sont conservées pendant les durées nécessaires au respect des obligations légales, comptables, fiscales et contractuelles applicables.

Conformément à la réglementation relative à la protection des données personnelles, le client dispose des droits qui lui sont reconnus par la législation applicable.

Les modalités détaillées relatives au traitement des données personnelles peuvent être précisées dans la politique de confidentialité d'ALLROAD FAMILY.

Article 21 – Droit applicable et règlement des litiges

Les présentes CGV sont soumises au droit français.

En cas de litige, ALLROAD FAMILY et le client rechercheront prioritairement une solution amiable.

Pour les clients consommateurs, les règles de compétence territoriale prévues par la réglementation applicable s'appliquent. Aucune disposition des présentes CGV ne prive le consommateur des règles de compétence qui lui sont légalement applicables.

Pour les clients professionnels, et sous réserve des règles impératives applicables, tout litige relatif à l'interprétation ou à l'exécution des présentes CGV relève des juridictions compétentes conformément aux règles de procédure applicables.

Article 22 – Acceptation des présentes CGV

Le client reconnaît avoir pris connaissance des présentes Conditions Générales de Réparation et de Vente avant la conclusion du contrat et les accepter lorsqu'il signe le devis, l'ordre de réparation ou tout autre document comportant une référence expresse aux présentes CGV.

Les présentes CGV sont disponibles auprès d'ALLROAD FAMILY et peuvent être communiquées au client sur support papier ou durable.

Version des CGV : août 2026

ALLROAD FAMILY

3 rue de la fosse aux anglais

89380 APPOIGNY

104 165 428 00012

03 86 34 45 95

contact@allroad-family.fr

<https://www.allroad-family.fr>