



## **VOTRE VEHICULE ET VOUS - ENTRETIEN ET REPARATIONS –**

**Obligations d'information.** Le professionnel doit afficher à l'entrée de son établissement et dans les lieux de réception de sa clientèle :

- les prix TTC des prestations forfaitaires,
- les taux horaires de main d'œuvre, soit au barème de temps établi par le constructeur, soit au temps réel passé,
- les forfaits tout compris (pièces et main d'œuvre).

Il est recommandé de faire établir un ordre de réparation.



**Important - Avant toutes réparations, contactez plusieurs garagistes et comparez les prix !**

L'**ordre de réparation** décrit la nature des travaux et le coût approximatif des réparations à réaliser, il doit être signé par les parties.

**Au cas où un devis peut être réalisé**, il constitue un engagement de prix, il doit comporter un certain nombre de mentions dont la description des travaux à effectuer, ou encore le coût de la main d'œuvre.

Après la réparation, le réparateur doit vous remettre obligatoirement une facture TTC pour toute somme supérieure à 25€. Etablie en double, l'original remis au consommateur comporte un certain nombre d'éléments dont le décompte détaillé de chaque prestation (prix des pièces ou quantité de produits utilisés).

Ces documents pourront servir de **preuve** lors d'un litige avec le professionnel. **Conservez-les !**

**Concessionnaires ou Garagistes Indépendants ?** L'acquisition d'une voiture nécessite un entretien régulier mais aussi des réparations. Les professionnels sont nombreux (garagistes indépendants et concessionnaires), comment choisir et s'y retrouver ?

**Pendant la période de garantie, privilégiez les concessionnaires**

Pendant la période garantie, il est donc conseillé d'effectuer l'entretien de votre véhicule dans un garage du réseau de la marque, au moins pour ce qui touche à l'électronique et à la mécanique. Effectivement, ils ont une parfaite connaissance de leurs véhicules et sont équipés pour les réparer (ils possèdent des pièces homologuées et sont plutôt fiables).

N'hésitez pas à consulter les différentes offres, **faites faire des devis**.

Restez vigilant, certains forfaits révision ne comprennent pas dans le prix la vidange avec changement du filtre à huile.

**Le choix du garagiste indépendant.** C'est une solution alternative, et peut s'avérer être un bon compromis. Depuis l'arrêté relatif à « l'information des consommateurs et à la publicité des prix des véhicules automobiles » paru au Journal Officiel n°0129 du 5 juin 2014, tout automobiliste peut faire entretenir ou réparer son véhicule où bon lui semble tout en bénéficiant de la garantie contractuelle, pour autant que les révisions soient faites conformément aux normes constructeurs. Les concessionnaires ont de ce fait multiplié leurs offres et les forfaits d'entretien.

**Pensez aussi aux centres autos.** L'avantage est leur spécialisation dans les pièces d'usures (échappement, freins, cardans, vidange, révision, et changement de batterie). Les tarifs sont moins chers que chez les concessionnaires en général, ils ont tendances à proposer des offres attractives.

## Attention ! Lisez bien les conditions et le détail des prestations.

Par manque de formation ou d'outillages spécifiques, certains centres ne sont pas en mesure de réaliser toutes les opérations. C'est un élément qui s'avère important, surtout s'il faut faire jouer la garantie constructeur qui pourrait faire valoir le non-respect de son cahier des charges dans l'entretien du véhicule.

### UN LITIGE VOUS OPPOSE AU GARAGISTE.

**Une facture élevée, contestez-là !** Le devis étant un engagement de prix, il engage le professionnel à vous délivrer une facture en accord avec le devis.

S'il vous présente une facture abusive, vous pouvez contester en demandant une révision de celle-ci par lettre recommandée avec accusé de réception (LRAR).

Que se passe-t-il si vous ne réglez pas la facture des réparations à effectuer ? Le garagiste peut vendre votre véhicule avec une autorisation judiciaire et passé un délai de 3 mois. Il dispose d'un droit de rétention du véhicule (article 1948 du Code civil).

### Une réparation mal effectuée : présomption de responsabilité du professionnel !

Si la panne est due à la mauvaise réparation du garagiste, voire à sa négligence, **sa responsabilité est engagée.**

Il y a une **présomption de responsabilité**, sauf à démontrer qu'un élément extérieur est à l'origine du problème ou encore le refus de votre part de faire effectuer les réparations. A défaut d'exonération, la gratuité des réparations s'impose.

Le garagiste a une **obligation de résultat**, il doit remettre en état de marche votre véhicule. Il a aussi une **obligation de sécurité** et un **devoir de conseil**.

En cas de travaux initialement non prévus, le garagiste a le devoir de vous informer par écrit et de vous proposer d'effectuer les travaux qui s'imposent, surtout si cela compromet votre sécurité.

Panne après réparation : la preuve incombe au garagiste d'établir qu'il a correctement effectué son travail, et qu'il n'y a pas de lien entre son intervention et le problème que vous avez rencontré.

**Obligation de garde et de surveillance.** Si le véhicule est endommagé lors de l'opération d'entretien ou d'une réparation : le professionnel est responsable. En cas de dommage, vous devez être indemnisé.

**Pensez à faire un « état des lieux » précis d'entrée et de sortie de votre voiture.**

**Une réparation sans votre accord, que faire ?** Vous n'avez pas à régler des travaux réalisés sans votre consentement. Mais attention au droit de rétention du garagiste : adressez une lettre recommandée avec accusé de réception pour l'informer qu'il n'a pas obtenu votre accord écrit et que vous êtes en droit de refuser de régler.

Les pièces usagées qui sont retirées restent votre propriété sauf si vous décidez de les abandonner. Néanmoins, si c'est une réparation gratuite durant la période de garantie, ou d'un échange standard, le garagiste peut les conserver.

