

## Réparations 1

Chez votre concessionnaire ou dans un garage du réseau de la marque.

**Les prix et les prestations** : Les prix doivent être affichés à l'entrée de l'établissement et dans le local de réception de la clientèle. Ils indiquent :

- taux horaire de la main d'œuvre en TTC en fonction des prestations (mécanique, tôlerie, peinture)
- mode de calcul utilisé : temps passé ou barème
- prix des prestations forfaitaires.

**Le Devoir de conseil**: Tous les professionnels de la réparation auto sont tenu à « un devoir de conseil ». Le garagiste doit préconiser les réparations nécessaires en expliquant pourquoi ces réparations doivent être effectuées.

Il doit vous mettre en garde sur l'utilité de certaines réparations au regard de la valeur vénale du véhicule ou vous conseiller sur l'urgence de faire réaliser certaines réparations.

**L'Ordre de réparation** : Quand vous confiez votre véhicule à un concessionnaire, demandez à remplir « un ordre de réparation ».

Celui-ci doit être réalisé sur papier à entête ou sur papier libre avec le tampon du professionnel, il doit indiquer : la date, votre identité, le type de véhicule et le kilométrage, la nature exacte des réparations à effectuer, le coût probable, le délai d'immobilisation, l'état du véhicule lors de la réception. Ce document doit être signé par vous et le garagiste.

Si au cours de la réparation des travaux supplémentaires sont nécessaires, le garagiste doit vous demander votre accord avant de les réaliser.

En cas de contestation, c'est au garagiste d'apporter la preuve que le client a commandé ces travaux ou a accepté les travaux supplémentaires, peu importe si ces travaux étaient nécessaires ou non.

**Dans un centre auto ou un garagiste indépendant** : Votre véhicule n'est plus sous garantie, mais il a moins de 5 ans, en plus des préconisations ci-dessus, exigez la mention : « *révision selon les normes et préconisations du constructeur* ». De même, en cas de changement de pièces, demandez à n'utiliser que des pièces certifiées d'origine et agréées par le constructeur.

**Demandez un devis**: En fonction de la réparation, un devis peut être réalisé, il constitue un engagement de prix, ainsi qu'une description des travaux à effectuer. Cela peut vous permettre de faire jouer la concurrence.

Le devis vous engage une fois que vous l'avez signé. Il doit comporter : la description précise des travaux à effectuer, le coût de la main d'œuvre, la liste des pièces détachées nécessaires, le montant de la TVA, le délai de réparation, la durée de validité du devis

## Réparations 2

Réalisation des travaux

**Obligation de moyens** : Dès lors qu'un réparateur s'engage à effectuer des travaux, Il ne peut accepter que ceux qu'il a la capacité de mener à bien. Si la réparation est de haute technicité et exige un outillage complexe, il ne pourra se réfugier derrière son manque d'équipement. Enfin il doit utiliser tous les moyens à sa disposition pour assurer une réparation de qualité.

**Obligation de résultat** :

Lorsqu'un véhicule est confié à un réparateur, pour une révision ou une panne, un contrat est conclu par lequel il s'engage à effectuer la réparation requise et à le restituer en parfait état de marche à l'issue de l'intervention.

Tous les travaux demandés doivent avoir été réalisés et permettre une utilisation pérenne du véhicule. En cas de nouvelle panne, il ne pourra s'exonérer de son obligation de résultat qu'en démontrant, preuves techniques à l'appui (via une expertise par exemple) que les désordres ne sont pas imputable à son intervention.

**Obligation de délivrance** : En vertu de l'article 1197 du Code Civil, un professionnel est tenu de restituer l'auto dans le même état que lorsqu'elle lui a été confiée. (D'où l'importance d'effectuer le tour du véhicule avec le garagiste lors de la remise.)

Il doit conformément à l'article L216-1 du Code de la Consommation, réaliser les travaux et livrer l'auto dans un délai prévu, au plus tard 30 jours après la signature de la commande si aucun délai n'est fixé.

Une fois les travaux terminés, le garagiste doit vous remettre une facture assez détaillée. Cette facture doit être établie en double exemplaire, l'original vous étant remis, et doit comporter : La date de la facturation, Le nom et l'adresse de l'établissement et ceux du client, La date et le lieu de l'exécution de la prestation, Le mode de calcul du temps de main d'œuvre (temps réel ou barème), La somme total à payer hors taxes et toutes taxes, Le décompte détaillé en quantité et prix de chaque prestation fournie et de chaque produit vendu, Ou, en cas de prestation forfaitaire, la liste détaillée des opérations, des pièces et fournitures comprises dans le forfait, sans nécessité d'en mentionner le coût unitaire.

Demandez également que le numéro d'immatriculation de la voiture et son kilométrage soient indiqués sur la facture.



Militant Expert Indépendant

<https://www.quechoisir.org>

# VOITURES GARAGES



### Les incontournables

- **obtenir un devis**
- **conserver les factures**
- **souscrire à une protection juridique**
- **en cas de conflit échanger par lettre recommandée avec accusé de réception.**
- **financements : voir aussi votre banque. Attention au taux d'endettement : 35 %**
- **locations : prendre des photos lors de la prise du véhicule.**
- **Assurance : obligatoire. Prendre une assistance juridique.**

Un réseau d'associations locales  
pour vous aider et vous conseiller.

<https://chambery.ufcquechoisir.fr>

04 79 85 27 87

contact@chambery.ufcquechoisir.fr  
67 rue Saint François de Sales 73000 Chambéry

## Achat neuf

### Avant l'achat :

Déterminez vos besoins (utilisation, coffre, nombre de places, options ...), vos goûts et votre budget. Définissez un prix maximal

N'hésitez pas à consulter plusieurs organismes de crédit.

Et restez dans ce cadre lors de l'achat.

### Le vendeur :

Prospectez plusieurs concessionnaires et les mandataires.

Critères de choix : prix, garantie, SAV

### Le bon de commande :

Celui-ci doit comporter le nom ou la raison sociale du vendeur, la date du jour, les conditions générales de vente, les garanties, les recours possibles, ...

Vérifiez tous les détails descriptifs du véhicule (modèle, puissance, options etc...)

Le délai précis de livraison doit être indiqué (date ou numéro de semaine), ainsi que le mode de financement (celui-ci peut éventuellement vous permettre de vous rétracter le cas échéant).

Le prix TTC tout compris doit être indiqué.

### La livraison :

Vérifiez l'état du véhicule, la présence de toutes les options promises et le bon fonctionnement de tous les accessoires.

N'acceptez la livraison que si elle est totalement conforme

## Acheter une voiture d'occasion

Que vous achetiez votre véhicule chez un professionnel ou à un particulier, réclamez l'historique du véhicule (HISTOVEC).

N'hésitez pas à vous faire assister d'une personne compétente ou d'un expert, le coût est vite récupéré.

**Chez un professionnel :** Vous bénéficiez de la garantie légale de conformité de deux ans. (Article L.217-3 à L.217\_17 du code de la consommation).

-Renseignez vous sur la fiabilité de votre vendeur, consultez les forums pour connaître la réputation de celui-ci, son sérieux et ses références.

- Comparez le compteur kilométrique avec le rapport gratuit HISTOVEC. (site du gouvernement qui retrace la vie du véhicule)

- Renseignez vous sur les éventuelles faiblesses de « naissance » du véhicule choisi.

- Obtenez des engagements quant aux prises en charges des réparations par le constructeur.

- Vérifiez la conformité du bon de commande :

l'identité exacte du véhicule, formalisme légal des documents présentés à votre signature.

- Consultez les documents retraçant la vie du véhicule

- Vérifiez la concordance des n°de série entre véhicule et carte grise.

-Lisez attentivement le rapport de contrôle technique

**Avec un particulier :** La prudence commande de rester dans sa région

- les prix sont négociables

- Le vendeur n'est pas tenu aux mêmes obligations que les professionnels sauf s' il y a dissimulation d'un défaut grave

- Vérifiez que l'identité du vendeur est celle de la carte grise

- Analysez le carnet d'entretien et les factures

- Faites un essai routier complet (amortisseurs, embrayage ,freins..)

- Assurez-vous que les équipements d'usure correspondent au kilométrage (pédales, sièges, jantes..)

- Pour les véhicules proches de 100 000 km assurez-vous du changement de la courroie de distribution ( coût 800 à 1000 euros )

- Contrôler la réalité et la valeur des options (sites type Argus)

- Ne verser aucune somme ( y compris par virement) tant que tous les documents ne sont pas signés .

## Vente de véhicule a un particulier

Fournissez le document de cession (cerfa 15776) en deux exemplaires (un pour le vendeur, un pour l'acheteur)

la carte grise à l'adresse du vendeur au moment de la vente barrée par la mention « vendu le » (date et heure) avec la signature du vendeur

le certificat de session administrative de moins de 15 jours par le site ANTS

le contrôle technique valide de moins de 6 mois

le carnet d'entretien et les factures : non obligatoire mais préférable pour établir un climat de confiance.

Pour éviter quelques mauvaises surprises éventuelles :

- Ne pas accepter de rendez-vous nocturnes dans des lieux isolés,
- Ne pas se rendre seul aux rencontres,
- Ne pas laisser les papiers du véhicule dans la boîte à gants,
- Prendre des photos discrètes des personnes et de leur véhicule, utile en cas de dépôt de plainte...

### Révision d'un véhicule

Respectez les échéances des révisions prévues par le constructeur : le premier terme échu faisant fois. Un écart de 2000km ou d'un mois suffit à remettre en cause une prise en charge du constructeur. Il est possible d'effectuer les révisions hors réseau mais garder un pied dedans est conseillé.

La révision est indispensable pour assurer un bon entretien, la sécurité des passagers, la longévité du véhicule, et pour minimiser les risques de panne.

Pour une "essence" en principe tous les 15000 km ,pour une "diesel" ,tous les 20 à 30000 km sinon tous les ans si vous ne faites pas ces kilométrages dans l'année.

Si vous optez pour un forfait entretien, il faut vérifier le contenu de ce forfait pour ne pas avoir de surprise.

Les principales vérifications à effectuer sont :

- vidange moteur
- vérification des niveaux
- climatisation
- pneus
- feux
- boîtier électronique.

Depuis l'apparition du règlement communautaire n°1400/2002/CE,vous pouvez faire entretenir votre véhicule en concession, dans un centre automobile ou chez un garagiste indépendant. Les prix varient d'un endroit à l'autre ,la concession restant généralement la solution la plus chère.

Faire la révision de son véhicule soi-même est possible ,encore faut-il avoir de solides connaissances en mécanique.surtout pout les véhicules récents.