

# Conditions usuelles d'un ordre de réparation

Le GARAGISTE s'engage (dans l'esprit du code d'honneur de l'Union professionnelle suisse de l'automobile UPSA)

- à effectuer et garantir des travaux de qualité,
- à fournir et garantir des pièces de rechange, accessoires et produits de qualité irréprochable,
- à établir une facture détaillée contenant:
  - le coût de chacune des opérations,
  - les prestations effectuées conformément au travail fourni, le tout calculé sur une base définie (sur la base des temps indicatifs de l'importateur),
  - la main d'œuvre indiquée en heures ou en VT,
  - les prestations et la main d'œuvre dans le respect de l'ordonnance sur l'indication des prix du SECO,
  - les éventuels suppléments pour travaux effectués en dehors de l'horaire normal,
  - le coût de chacune des pièces de rechange, etc. (basé sur les prix indicatifs de l'importateur),
- à conseiller le client dépanné de manière économique, opportune et objective,
- à donner dans les 15 jours et par écrit des renseignements détaillés sur les opérations effectuées, les prestations fournies et l'établissement de la facture, sur demande du client, de son représentant du TCS ou de l'UPSAs,
- à restituer le véhicule au client, même si celui-ci fait des objections à la facture, dès que le client a versé le montant litigieux au CCP 30-7204-3, Office de conciliation, secrétariat central de l'UPSAs, 3000 Berne 22.

Le CLIENT s'engage

- à reprendre le véhicule réparé dans les délais convenus,
- à vérifier sans retard et dans la mesure du possible les travaux sur la base de la facture et à annoncer immédiatement au garagiste les éventuels défauts constatés (confirmer par écrit s'il y a lieu). Les éventuelles contestations ultérieures doivent également être communiquées par écrit et sans tarder,
- à régler la facture comme convenu. Si elle est contestée à cause de son montant ou suite à la constatation de défauts et si aucun accord à l'amiable n'intervient séance tenante:
  - a) le montant non contesté doit être payé
  - b) le montant contesté doit être versé au CCP 30-7204-3, Office de conciliation, secrétariat central de l'UPSAs, 3000 Berne 22
- à communiquer les faits contestés au garagiste, réclamer par écrit et attendre le délai de réponse avant de faire appel à l'Office de conciliation.

Faire appel à l'Office de conciliation?

Si le garagiste est membre de l'UPSAs (Union professionnelle suisse de l'automobile) et si le client est membre du TCS (Touring Club Suisse), ils s'engagent, en cas de litige ne se réglant pas d'un commun accord, à faire appel à l'Office de conciliation créé en commun par l'UPSAs et le TCS avant d'avoir recours à la justice.

Le garagiste s'adresse au secrétariat central de l'UPSAs, Wöflistrasse 5, case postale 64, 3000 Berne 22.

Le client s'adresse au Touring Club Suisse, Conseils en mobilité, Buhholzstrasse 40, 6032 Emmen. Il joint un exposé écrit des faits, l'ordre de réparation, la facture, une copie de la réclamation écrite adressée au garagiste et la réponse de ce dernier.

En outre, les dispositions du Code suisse des obligations sur le contrat d'entreprise sont applicables.

Berne / Emmen, août 2016

## Numéros de téléphone du TCS

Points de contact 0844 888 111

Centres techniques 0844 888 110

Hotline (CHF 4.23/min. depuis le réseau fixe) 0900 900 047

[www.tcs.ch](http://www.tcs.ch)

- Original  
 Copie pour le client



Deux partenaires pour un ordre de réparation loyal

# Ordre de travail au garage

Parties contractantes

Garage    Conseiller client \_\_\_\_\_ Site Internet \_\_\_\_\_  
 Rue \_\_\_\_\_ NPA / lieu \_\_\_\_\_  
 Courriel \_\_\_\_\_ Téléphone \_\_\_\_\_

Client    Nom / prénom \_\_\_\_\_  
 Rue, NPA / lieu \_\_\_\_\_  
 Téléphone \_\_\_\_\_ Portable \_\_\_\_\_ Courriel \_\_\_\_\_

Véhicule    Marque / modèle \_\_\_\_\_ Plaques d'immatr. \_\_\_\_\_  
 Km au compteur \_\_\_\_\_ Connaissance du code antidémarrage  oui  non  
 Couleur \_\_\_\_\_  essence  diesel  GPL  gaz naturel  éthanol  hybride  électrique

Travaux à effectuer

Service d'entretien selon carnet de service  oui, exécuter le service des \_\_\_\_\_ '000 km  non

Service antipollution selon instructions du constructeur  oui, le délai arrive à échéance  
 non, le délai n'arrive pas encore à échéance

Contrôle technique pour le service des automobiles (expertise)  
 oui, approuvé jusqu'à CHF \_\_\_\_\_ TVA incl. (p. ex. CHF 300.-)  non

Nettoyage  carrosserie  intérieur  moteur et compartiment moteur  dessous  non

Roues  changer les roues  changer les pneus  stockage des roues / pneus?  oui  non  
 roues / pneus sont dans le coffre  roues / pneus sont stocké(s)

Travaux supplémentaires  
 accordés jusqu'à un maximum de CHF \_\_\_\_\_ TVA incl.  uniquement avec l'autorisation du client  
 1. \_\_\_\_\_  
 2. \_\_\_\_\_  
 3. \_\_\_\_\_

Détermination du montant maximal

Définir le volume de réparation en cas de: travaux de diagnostic / panne / défaut  
 accordés jusqu'à un total de CHF \_\_\_\_\_ TVA incl.  uniquement avec l'autorisation du client

Devis pour les travaux à effectuer  
 estimation verbale gratuite des coûts pour l'ensemble des travaux de réparation  
 estimation écrite si l'ensemble des travaux de réparation dépasse le montant de CHF \_\_\_\_\_ TVA incl.  
 (le montant pour l'élaboration du devis doit être réglé)  
 montant maximal du total: accord jusqu'à CHF \_\_\_\_\_ TVA incl.

Déroulement de l'ordre

Voulez-vous examiner le jour même les pièces de rechange remplacées?  oui  non

Délai    Le client pourra probablement venir chercher son véhicule le \_\_\_\_\_ à \_\_\_\_\_ heures.  
 En cas de retard, le client est informé rapidement par le garagiste.  
 Code Digisafe / dépôt des clés \_\_\_\_\_ (définir un numéro à 4 chiffres)

Paiement  au comptant  sur demande par facture (à payer dans les 30 jours)

Voiture de remplacement  oui, à CHF \_\_\_\_\_ par jour  non  offre de ticket de tram / bus; vélo

Autres \_\_\_\_\_

Date \_\_\_\_\_ Client \_\_\_\_\_ Conseiller client \_\_\_\_\_