

Conditions générales de vente et de prestations de services

TITRE I DISPOSITIONS GÉNÉRALES

Article 1 Termes employés

Dans ce document, « Tony Garage » ou « le garage » désigne l’entreprise identifiée à l’article 2. Les autres termes sont employés dans le sens suivant :

Client : personne physique ou morale qui commande un bien ou une intervention au garage.

Véhicule : automobile, utilitaire léger ou équipement remis au garage pour la mission convenue.

Ordre de réparation : document accepté par le client qui décrit la demande et les opérations autorisées.

Diagnostic : démarche de recherche technique pouvant comprendre une lecture électronique, des contrôles, des mesures, un essai ou un démontage exploratoire.

Prestation : service commandé au garage, notamment un entretien, un contrôle, un diagnostic, une réparation ou une opération associée.

Le client est un consommateur lorsqu’il agit à des fins étrangères à son activité professionnelle. Il est un client professionnel lorsque la commande est passée pour cette activité.

Article 2 Identification du prestataire

Les biens et services concernés par ces conditions sont fournis par :

Tony Maton, indépendant exerçant sous le nom commercial Tony Garage.

Chaussée Brunehaut 364, 7972 Beloeil, Belgique.

Numéro d’entreprise et de TVA : BE0480.879.395.

E-mail : contact@tonygarage.be.

Téléphone : +32 472 01 46 86.

Site internet : www.tonygarage.be.

Article 3 Prestations concernées

Ces conditions encadrent les commandes acceptées par Tony Garage, notamment dans les domaines suivants :

- Entretien courant : vidange, filtres, niveaux et vérification des éléments d’usure ;
- Mécanique générale, freinage et suspension ;
- Distribution par courroie ou chaîne et remplacement d’embrayage ;
- Vérifications techniques et recherche de dysfonctionnement ;
- Fourniture de pneus, montage et équilibrage ;
- Contrôle, recharge et remplacement de batterie ;
- Montage d’attelages et raccords 7 ou 13 broches ;
- Interventions sur les circuits électriques de remorques ;
- Rénovation des phares par polissage et réparation de jantes ;
- Montage de kits de rabaissement autorisés ;
- Préparation du véhicule et passage au contrôle technique ;
- Dépannage et acheminement sur plateau ;
- Fourniture de pièces et d’accessoires.

Chaque intervention est acceptée selon les moyens disponibles, les compétences requises et les exigences de sécurité. Cette présentation ne garantit pas la prise en charge de toute demande. Le garage ne réalise pas la géométrie ni le parallélisme.

L’éventuelle vente d’un véhicule reste soumise à un contrat distinct et aux informations et documents obligatoires propres à cette vente.

Article 4 Commande et accord du client

L’engagement du client peut prendre la forme d’un ordre de réparation signé, d’un devis accepté ou d’une demande explicite portant sur une intervention définie, avec accord sur le prix ou sa méthode de calcul.

Le garage transmet ces conditions avant la commande, sous une forme accessible que le client peut conserver. L’accord peut être signé ou donné par un échange électronique explicite et conservé. Une prise de renseignements ou de rendez-vous ne commande pas, à elle seule, des travaux.

En cas de différence, les modalités particulières acceptées par les parties prévalent. La présente version régit les nouvelles commandes après sa communication et son acceptation ; elle ne crée pas de frais rétroactifs pour une intervention antérieure.

Article 5 Contrats à distance et hors établissement

Lorsque le contrat relève des règles de vente à distance ou hors établissement, les informations précontractuelles et le formulaire légal de rétractation sont remis au consommateur sur support durable. Celui-ci bénéficie en principe de quatorze jours pour se rétracter, à partir du point de départ fixé par la loi selon qu’il s’agit d’un service ou d’un bien.

L’exécution d’un service avant la fin de ce délai nécessite une demande expresse du consommateur, sur support durable lorsque la loi l’exige. En cas de rétractation, un paiement proportionné ne peut être demandé que si les conditions légales ont été respectées. La perte du droit après exécution complète suppose un consentement exprès préalable et la reconnaissance préalable de cette perte.

Les exceptions légales, dont la visite expressément demandée pour une réparation urgente, ne s’étendent pas au-delà des opérations qu’elles visent. Ni un simple rendez-vous ni la commande d’une pièce standard ne suppriment automatiquement le droit de rétractation.

TITRE II ORDRES DE RÉPARATION ET DEVIS

Article 6 Contenu de l’ordre de réparation

L’ordre de réparation consigne, dans la mesure du possible, la demande du client, les symptômes décrits, les observations utiles des parties et les coordonnées de contact.

Le client indique les antécédents, transformations et incidents connus susceptibles d’aider l’intervention. Le garage réalise la mission autorisée ; les opérations supplémentaires et leur coût nécessitent l’accord prévu à l’article 10.

Article 7 Offres et prix

L’offre décrit les travaux envisagés d’après l’examen réalisable au moment où elle est établie. Elle distingue un montant forfaitaire d’une estimation et précise ce qui est compris.

Un défaut découvert ultérieurement, notamment après démontage, n’établit pas à lui seul une faute du garage. Il ne permet toutefois pas de dépasser un forfait ou un plafond accepté sans nouvel accord. Toute opération complémentaire suit l’article 10.

Sauf durée différente annoncée dans l’offre, le client dispose de quinze jours à compter de sa notification pour l’accepter.

Les montants communiqués aux consommateurs comprennent la TVA. Les frais annexes prévisibles, ou leur méthode de calcul, sont annoncés avant l’engagement. Un devis ou une investigation payante exige un accord préalable sur son coût.

Article 8 Organisation et délais

Le calendrier annoncé constitue une prévision, à moins qu’une date impérative ait été expressément acceptée par écrit. Le garage organise l’intervention dans un délai raisonnable au regard de son contenu et des circonstances.

L’échéancier peut évoluer lorsqu’un démontage révèle un autre défaut, qu’un accord complémentaire est attendu, qu’une difficulté technique survient ou que des pièces tardent à arriver. Une expertise, un contrôle supplémentaire ou le délai d’un constructeur, fournisseur ou sous-traitant peuvent également intervenir.

Le garage avertit le client dès qu’un retard significatif est connu et en explique les conséquences. Un dépassement de la prévision ne donne pas automatiquement lieu à indemnisation ; les recours légaux pour un retard injustifié, une inexécution ou une faute du garage restent ouverts.

Article 9 Versement d’un acompte

Avant de commencer, Tony Garage peut demander un acompte, notamment pour financer une commande de pièces. Son montant et ses modalités sont convenus avec le client avant qu’il soit exigible, en fonction de la commande.

Si l’acompte convenu n’est pas payé, le garage peut suspendre l’intervention après une mise en demeure. Les sommes versées sont déduites du solde ; en cas d’annulation, leur régularisation suit l’article 23. Elles ne sont pas automatiquement acquises au garage.

Article 10 Autorisation des opérations supplémentaires

Lorsque l’examen ou le démontage fait apparaître un besoin supplémentaire, le garage explique au client les opérations proposées et leur prix ou leur méthode de calcul. Il attend son autorisation avant de les réaliser.

Certains défauts ne deviennent observables qu’au cours des recherches. Leur découverte ne démontre pas, par elle-même, une mauvaise exécution de la mission initiale.

L’absence de réponse ne vaut pas accord. Les opérations concernées sont alors interrompues dans des conditions adaptées. Les parties peuvent prévoir par écrit un budget maximal pour des interventions précisément définies.

Article 11 Protection immédiate du véhicule

Le garage cherche à obtenir l’autorisation du client avant une mesure destinée à éviter un dommage ou à assurer la sécurité du véhicule.

Si le client est injoignable et qu’un danger immédiat ou un dommage imminent impose d’agir, le garage se limite aux mesures strictement nécessaires dans le cadre permis par la loi. Il informe le client dès que possible et explique la nécessité, la portée et le coût éventuel des mesures prises.

Cette faculté ne constitue pas une autorisation de réparer l’ensemble du véhicule ou de poursuivre librement des recherches payantes.

TITRE III DIAGNOSTICS ET PRESTATIONS TECHNIQUES

Article 12 Engagements liés au diagnostic

La recherche d’une panne, particulièrement lorsqu’elle est complexe ou intermittente, exige une démarche technique adaptée. Le garage mobilise les compétences et les moyens appropriés au diagnostic commandé, sans promettre de trouver toute cause dès la première étape ou de résoudre tous les défauts en une seule opération.

Cette obligation de moyens concernant la recherche ne remplace pas les obligations propres aux réparations, à la pose, à la sécurité et aux résultats expressément convenus. Les engagements applicables restent déterminés par la nature du travail et par la loi.

Article 13 Facturation des recherches de panne

Un diagnostic est une prestation à part entière, distincte de la réparation qui pourrait ensuite être décidée. Il peut comprendre une lecture des défauts électroniques, des tests fonctionnels, des mesures, des essais sur route, des analyses informatiques ou des démontages de recherche.

Les recherches autorisées, correctement menées et effectivement réalisées sont facturées selon le prix ou le budget accepté. Elles restent payantes si la panne n’est pas reproduite ou identifiée, si la solution nécessite une autre étape ou si le client ne donne pas suite à la réparation.

Le garage présente ses constatations et les limites de l’examen. La facturation du diagnostic ne fait pas obstacle aux droits du client en cas de prestation défectueuse.

Article 14 Défauts multiples et évolution des pannes

Un même symptôme peut avoir plusieurs origines. Le traitement d’un premier défaut peut rendre visible une usure ou un autre dysfonctionnement déjà présent, ou indépendamment de celui qui a été corrigé.

La survenance d’une panne différente ou associée après l’intervention ne suffit donc pas, à elle seule, à établir une faute du garage.

Article 15 Usure âge et kilométrage

Sur un véhicule ancien, très kilométré ou dégradé, une intervention peut mettre au jour des fragilités antérieures ou révéler les effets d’une usure normale sur d’autres composants.

L’âge et le kilométrage ne dispensent toutefois pas le garage des précautions adaptées au véhicule. Les dommages qui résultent d’une faute dans son intervention demeurent soumis aux règles ordinaires de responsabilité.

Article 16 Défauts révélés après un achat

Le contrôle ou la réparation d’un véhicule que le client vient d’acquérir peut faire apparaître des défauts, une usure ou des dysfonctionnements antérieurs à son arrivée au garage.

Tony Garage n’assume pas, du seul fait de son intervention, la responsabilité de ces défauts préexistants. Leur découverte ne constitue pas une preuve de faute de sa part. Ses obligations de conseil et de bonne exécution restent applicables aux opérations qu’il réalise.

Article 17 Transformations antérieures du véhicule

Le client signale les transformations dont il a connaissance : modification moteur ou logicielle, adaptation électrique, accessoire ajouté ou équipement non homologué.

Les conséquences imputables à un montage ou à une transformation antérieure réalisée par le client ou un tiers ne sont pas automatiquement prises en charge par Tony Garage. Cette réserve ne concerne pas une faute propre au garage ni un manquement à son devoir de conseil.

Article 18 Résultat des inspections réglementaires

L’entretien ou la réparation d’un véhicule n’emporte pas, sauf engagement écrit particulier, la promesse d’un résultat favorable à une inspection réglementaire ou au contrôle technique.

Le garage reste responsable de l’exécution de la mission acceptée. Les modalités particulières de préparation et de présentation sont précisées aux articles 34 et 35.

TITRE IV PIÈCES ET FOURNITURES

Article 19 Choix et fourniture des pièces

Dans le cadre du devis accepté, le garage choisit ses fournisseurs et les références adaptées aux travaux. Il peut proposer des pièces d'origine constructeur ou de qualité équivalente, ainsi que des éléments en échange standard, reconditionnés ou d'occasion.

Les pièces d'occasion, reconditionnées et en échange standard sont annoncées au client et acceptées avant leur montage. Leur utilisation doit être techniquement appropriée.

Un défaut de fabrication ne supprime pas les garanties légales dues par le garage au client. Tony Garage traite les demandes qui lui incombent et exerce, s'il y a lieu, un recours auprès de son fournisseur.

Article 20 Restitution des éléments remplacés

Le client peut demander à récupérer les pièces retirées, au plus tard lors de la restitution du véhicule. Il est préférable de le préciser avant les travaux.

La remise n'est pas possible lorsqu'une pièce doit être conservée ou retournée pour un échange standard, une garantie, une expertise, une obligation du constructeur ou une procédure applicable du fournisseur. Le garage explique au client la raison de cette exception.

Article 21 Montage de pièces apportées par le client

Tony Garage reste libre de refuser le montage d'une pièce apportée par le client. S'il l'accepte, il n'assume pas les engagements du vendeur de cette pièce concernant sa qualité, sa conformité ou son aptitude à l'usage.

Le garage conserve ses propres obligations de vérification, de conseil et de pose. Une incompatibilité ou une défaillance de la pièce ne l'autorise pas à effectuer des opérations payantes supplémentaires sans accord préalable sur leur coût.

Article 22 Utilisation de pièces d'occasion

Une pièce d'occasion peut être retenue avec l'accord du client si son emploi est autorisé et adapté à l'intervention. Le client est informé de sa nature et de l'état connu ; son usure et sa longévité peuvent différer de celles d'un élément neuf.

Les garanties légales restent applicables. Pour un bien d'occasion vendu à un consommateur, leur durée ne peut être réduite à moins d'un an ; une telle réduction exige un accord clair et exprès conforme à la loi. Sans cet accord, la durée de deux ans s'applique.

Les droits du client à l'égard de Tony Garage ne sont pas limités à la seule couverture proposée par le fournisseur de la pièce.

Article 23 Annulation après commande de pièces

Lorsqu'une pièce a été commandée avec l'accord du client, l'abandon de la réparation peut occasionner des coûts, y compris si le véhicule est revendu ou si les travaux sont confiés à un autre intervenant.

En dehors d'une rétractation légalement exercée, les opérations autorisées et déjà accomplies restent dues. Le garage peut demander les coûts justifiés et non récupérables de la commande annulée, après déduction des reprises possibles, des économies réalisées et des possibilités raisonnables de réutilisation. Les acomptes sont régularisés sur cette base.

Une référence standard achetée pour un véhicule n'est pas automatiquement un bien personnalisé exclu de la rétractation. Les frais réclamés ne peuvent être disproportionnés ni indemniser deux fois le même dommage.

Article 24 Consommables nécessaires aux travaux

L'exécution des travaux peut nécessiter de petites fournitures : joints, vis, écrous, colliers, clips, agrafes, produits d'étanchéité, lubrifiants ou liquides techniques. Leur renouvellement peut notamment résulter d'une prescription du constructeur, du démontage ou de l'usure constatée.

Les quantités réellement utilisées sont facturées dans les limites du devis ou du budget autorisé. Si un supplément est nécessaire, le garage obtient l'accord du client avant de dépasser ce montant. Le caractère techniquement indispensable d'une fourniture ne vaut pas acceptation de son prix.

Article 25 Recours à un prestataire spécialisé

Une opération spécialisée peut être confiée à un prestataire qualifié, notamment pour de l'usinage, de la rectification, un contrôle particulier, une intervention électronique ou un travail sur une boîte automatique.

Cette organisation peut également concerner de la carrosserie, de la géométrie ou de la climatisation. Le garage informe le client de ses effets sur le prix et le délai. Tony Garage demeure responsable envers le client de ses engagements contractuels, y compris lorsqu'un sous-traitant participe à leur exécution.

TITRE V PRESTATIONS SPÉCIALISÉES

Article 26 Essais de vérification sur route

En confiant le diagnostic ou la réparation, le client autorise les essais sur route nécessaires à la recherche du défaut, à sa reproduction, à la validation du travail et au contrôle qualité. Ils peuvent intervenir avant, pendant ou après les opérations d'atelier.

Ces déplacements sont effectués avec les précautions adaptées et dans des conditions d'immatriculation et d'assurance appropriées. Un dommage imputable au garage ou à la conduite de son intervenant, notamment un accident ou une mauvaise manœuvre, reste soumis à sa responsabilité.

Article 27 Consommation de carburant ou d'énergie

Les contrôles, réglages, apprentissages, calibrations, régénérations et essais peuvent utiliser du carburant ou de l'énergie du véhicule. Cette consommation doit rester raisonnable et liée à la mission autorisée.

Si un achat de carburant ou une recharge doit être facturé séparément, le client en accepte préalablement le coût. Cette consommation normale ne couvre pas un dommage imputable au garage.

Article 28 Limites des examens électroniques

Les systèmes électroniques d'un véhicule fonctionnent de manière interdépendante. Un examen ne permet pas d'exclure tout défaut caché ou intermittent, ni toute panne future d'un dispositif extérieur à la mission.

Une programmation antérieure, une intervention d'un tiers, une défaillance interne d'un calculateur, une altération logicielle ou une incompatibilité constructeur peuvent influencer le résultat des recherches. Les conséquences étrangères à une faute de Tony Garage ne lui sont pas automatiquement imputables.

Le rapport électronique décrit les constatations accessibles à l'outil au moment de l'examen. Il n'exonère pas le garage de ses obligations pour les opérations réalisées.

Article 29 Charge et état de la batterie

Même à l'arrêt, certains véhicules consomment de l'électricité. Une batterie vieillissante, une immobilisation prolongée ou une consommation parasite peuvent entraîner une décharge indépendamment des travaux commandés.

Le garage prend les précautions appropriées pendant la prise en charge. Sa responsabilité n'est pas engagée du seul fait d'une défaillance étrangère à son intervention. Une recharge, un maintien de charge ou un remplacement payant exige l'accord préalable du client.

Article 30 Interventions sur les véhicules électriques et hybrides

La prise en charge d'un véhicule électrique ou hybride dépend des compétences, des équipements et des habilitations nécessaires à l'opération envisagée.

La formation HEV Collaborateur sensibilisé niveau 1 correspond à une sensibilisation aux risques ; elle n'autorise pas toute intervention sur le réseau haute tension.

Après appréciation des risques, Tony Garage peut accepter notamment des travaux sur les pneus, le freinage, les suspensions et certains organes mécaniques hors haute tension. Les opérations exigeant une qualification ou une mise en sécurité dont le garage ne dispose pas sont refusées ou orientées vers un intervenant adapté.

Article 31 Attelages et kits de rabaissement

Pour un attelage, le choix tient compte du véhicule et de l'usage annoncé. Le devis indique le modèle fixe ou amovible, le raccordement 7 ou 13 broches, le faisceau, l'éventuel codage et les démarches incluses.

Les travaux électriques sur une remorque portent sur la demande acceptée. Toute anomalie supplémentaire nécessitant une intervention est soumise à l'accord du client.

Un rabaissement est accepté si le kit est compatible, si la sécurité peut être assurée et si les prescriptions applicables peuvent être respectées. Les documents, contrôles et démarches d'homologation compris sont précisés avant la commande. Ni une hauteur identique pour tous les véhicules ni l'acceptation automatique au contrôle technique ne sont promises.

Article 32 Pneumatiques jantes et rénovation des phares

Avant le montage des pneus, le garage vérifie leur adéquation avec le véhicule dans le cadre de la commande. Il signale les anomalies observées sur les pneus, valves ou jantes et communique les consignes utiles de contrôle après montage.

Une jante n'est réparée que si son état et la méthode disponible permettent une intervention sûre. Une demande présentant un risque est refusée.

L'amélioration obtenue par polissage d'un phare dépend du matériau, de son oxydation, de ses fissures et d'éventuels défauts internes. Le garage explique les limites prévisibles et la protection éventuellement appliquée. Cette rénovation ne garantit pas, à elle seule, un résultat favorable au contrôle technique.

Article 33 Prise en charge et acheminement sur plateau

Avant un dépannage ou un acheminement sur plateau, les parties conviennent des lieux de départ et d'arrivée, du forfait ou du tarif kilométrique et des suppléments prévisibles, dont les péages et l'attente. Le client indique les difficultés d'accès et les particularités du véhicule, notamment des roues bloquées ou des dommages gênant le chargement.

Le garage prend les précautions requises pour charger, arrimer et transporter le véhicule et répond des dommages qui lui sont imputables. Un coût supplémentaire non compris dans le budget autorisé exige un accord préalable, sauf mesure immédiate de sécurité légalement justifiée.

Article 34 Vérifications avant le contrôle technique

La préparation consiste à examiner préalablement les éléments prévus dans la mission, dans la mesure où ils sont observables et accessibles. La décision réglementaire appartient au centre de contrôle agréé.

Un défaut non décelable lors de cet examen, apparu ensuite, situé hors du périmètre convenu ou lié à une évolution des prescriptions peut entraîner un refus sans démontrer à lui seul une faute du garage.

La préparation ne promet donc pas un certificat favorable, sauf engagement particulier expressément convenu. Les mentions du devis, de l'ordre de réparation ou de la facture sont lues dans ce cadre. Le garage reste tenu de son devoir de conseil et de la bonne exécution des vérifications commandées.

Article 35 Mission de présentation au contrôle technique

Le client précise s'il demande la préparation, la présentation au centre de contrôle ou les deux. Le garage accomplit les vérifications, réparations et démarches ainsi acceptées, sans garantir l'absence de remarque ni un résultat favorable.

Un point non observable avant le passage, ou un défaut apparu entre l'atelier et le contrôle, peut donner lieu à une remarque. Le seul résultat défavorable ne suffit pas à engager la responsabilité du garage.

Les frais de déplacement, de présentation et de contrôle sont supportés selon l'accord intervenu. Une contre-visite, un nouveau passage ou des réparations non déjà compris exigent un accord supplémentaire. Les coûts résultant d'une faute du garage ne sont pas transférés au client.

Article 36 Dépôt et remise des clés hors ouverture

Un dépôt de véhicule ou de clés en dehors de l'ouverture doit être organisé à l'avance. Le client retire ses objets de valeur et veille à verrouiller le véhicule selon les modalités convenues.

Les conditions de remise et de prise en charge sont confirmées sous une forme conservable. Un véhicule laissé sans accord ne commande pas, à lui seul, des réparations.

En cas de vol, vandalisme ou autre dommage, les responsabilités dépendent des circonstances, des engagements de garde et de la loi. Le dépôt hors ouverture ne constitue pas une exonération générale de Tony Garage.

Article 37 Situation administrative et circulation

Le client communique la situation administrative du véhicule, en particulier une absence d'assurance ou d'immatriculation, une radiation ou une suspension dont il a connaissance. Le fait de prendre le véhicule en atelier ne garantit pas la validité de ces documents ou couvertures.

Les conséquences d'une irrégularité administrative étrangère à une faute du garage ne lui sont pas imputées du seul fait de la prise en charge. Le véhicule n'est pas mis en circulation dans des conditions illégales ; si nécessaire, un mode de transport adapté est convenu avec le client.

TITRE VI PROTECTION DU GARAGE

Article 38 Effets personnels et objets de valeur

Avant le dépôt, le client retire ses effets personnels et objets de valeur, notamment argent, bijoux, documents, matériel informatique ou électronique, outils et marchandises. Le garage ne dresse pas systématiquement d'inventaire du contenu. Cette absence d'inventaire ne supprime pas ses obligations de garde et de prudence. Une perte, un vol ou une détérioration est examiné selon les circonstances et les règles de responsabilité applicables.

Article 39 Constat de l'état extérieur et intérieur

La remise du véhicule ne donne pas systématiquement lieu à un relevé contradictoire exhaustif de la carrosserie, des vitrages, des jantes, de l'habitacle et des accessoires. Le client est invité à signaler les particularités ou dégâts connus ; les parties peuvent compléter un relevé ou des photographies de l'état visible.

Un dommage esthétique allégué est signalé rapidement pour permettre des constatations utiles. Chacun peut produire les éléments dont il dispose. L'absence de relevé détaillé ne présume ni l'existence antérieure du dommage ni une modification des règles légales de preuve.

Article 40 Documentation technique et éléments de preuve

Pour documenter le véhicule et le travail, Tony Garage peut utiliser des photos, vidéos, captures d'écran, rapports, impressions d'outils et relevés de diagnostic ou autres enregistrements techniques.

Ces éléments servent au suivi du dossier, à l'explication des opérations, à la constatation de l'état technique et au traitement des contestations. Ils peuvent être discutés et contredits conformément aux règles de preuve ; ils n'ont pas une valeur incontestable.

L'accord sur les présentes conditions n'autorise pas, par lui-même, une publication publicitaire d'images ou de données permettant d'identifier le client.

Article 41 Démontage remontage et immobilisation

Une recherche de panne ou une réparation peut imposer la dépose de composants ou la neutralisation temporaire de fonctions. Le véhicule peut alors ne plus être immédiatement utilisable ou récupérable dans sa configuration d'arrivée.

Avant un démontage important, le garage explique les conséquences prévisibles et les modalités et coûts de remontage ou de sécurisation. Si le client arrête la réparation, les opérations supplémentaires de remise en configuration ne sont pas nécessairement gratuites et restent soumises à son accord.

Les prestations autorisées et exécutées sont dues. Une éventuelle rétention pour non-paiement ne s'exerce que dans les conditions de l'article 52.

Article 42 Risques de sécurité et refus d'intervention

Tony Garage peut refuser un travail lorsque le véhicule, ses transformations ou les conditions d'intervention ne permettent pas d'assurer la sécurité ou de respecter les règles professionnelles.

Une anomalie grave susceptible de compromettre la sécurité routière est portée à la connaissance du client. Si celui-ci refuse la correction conseillée, les conséquences attribuables au défaut signalé ne sont pas, de ce seul fait, imputables au garage.

Le client peut être invité à reconnaître par écrit les risques exposés lorsque la loi le permet. Ce document n'exonère pas le garage de ses propres obligations et ne vaut pas abandon général des droits du client.

Article 43 Hygiène et conditions d'accès au véhicule

Une saleté importante, une infestation, une contamination ou un autre risque sanitaire peut justifier le report ou le refus d'une intervention afin de protéger les personnes et l'atelier.

Si une opération de nettoyage, de désinfection ou de traitement préalable est proposée et facturée, le client doit en avoir accepté le prix avant son exécution.

TITRE VII GARANTIE ET RÉCLAMATIONS

Article 44 Étendue de la prise en charge des travaux

La prise en charge d'un défaut par Tony Garage concerne les travaux réalisés et les pièces qu'il a fournies. Elle n'étend pas automatiquement la couverture aux autres éléments du véhicule.

Les garanties légales et les règles de responsabilité demeurent réservées. Les effets d'une réparation ou d'une prise en charge sur les délais, notamment leur suspension ou leur prolongation, suivent les dispositions applicables rappelées à l'article 45.

Article 45 Droits de garantie prévus par la loi

Le consommateur conserve les garanties imposées par la loi pour les biens fournis ainsi que ses recours relatifs à l'exécution des travaux. Une clause des présentes conditions ne peut en réduire la portée impérative.

La garantie légale de conformité des biens vendus à un consommateur est en principe de deux ans à partir de leur délivrance. Le régime particulier d'une pièce d'occasion figure à l'article 22.

Lorsqu'une obligation légale lui incombe, Tony Garage reste l'interlocuteur du client, même si le fabricant ou le fournisseur offre sa propre couverture. Une garantie commerciale s'ajoute à ces droits. Les règles légales de preuve, de suspension des délais et de recours continuent à s'appliquer.

Article 46 Couverture commerciale complémentaire

En complément des droits légaux et des recours en responsabilité, Tony Garage offre une garantie commerciale sur les prestations et pièces fournies par ses soins pendant trois mois ou 6 000 kilomètres après restitution du véhicule. Le premier de ces deux seuils atteint met fin à cette seule couverture commerciale.

Après examen, le garage corrige sans frais le défaut imputable aux opérations exécutées ou aux pièces qu'il a fournies. La couverture ne porte pas sur un organe extérieur aux travaux, une pièce apportée par le client, l'usure normale ou les dommages causés par un usage anormal ou un défaut d'entretien.

Le recours à un tiers ne permet d'écarter cette garantie que si son intervention explique le défaut concerné. Les pièces d'occasion gardent leurs garanties légales. La fin de la couverture commerciale n'éteint ni une garantie légale encore applicable ni un recours légal pour travail défectueux.

La demande est adressée à Tony Garage, aux coordonnées de l'article 2, avec la facture et la description du problème. Cette couverture vise les interventions effectuées par le garage en Belgique, sans écarter les règles légales de suspension ou de prolongation des délais.

Article 47 Situations exclues de la couverture commerciale

La garantie commerciale ne couvre pas les défauts extérieurs aux travaux ou fournitures du garage ni les dommages causés par :

- L'usure normale ou un défaut préexistant sans lien avec l'intervention ;
- Une pièce apportée par le client ;
- Une intervention d'un tiers ou une modification mécanique ou logicielle postérieure ;
- Une utilisation anormale, une surcharge, une compétition, un défaut d'entretien ou un usage contraire aux prescriptions du constructeur.

Ces exclusions n'agissent que si la circonstance invoquée explique effectivement le défaut. Elles ne réduisent pas les garanties légales et ne permettent pas de supprimer toute couverture du véhicule du seul fait d'une usure ou d'un passage chez un autre intervenant.

Article 48 Signalement d'une anomalie

Le client prévient le garage rapidement après la découverte d'une anomalie et prend les mesures raisonnables pour éviter qu'elle s'aggrave. Il permet au garage d'examiner le véhicule avant une correction par un tiers, sous réserve des urgences visées à l'article 49.

Lorsqu'il invoque un défaut de conformité relevant de la garantie légale, il le signale dans les deux mois de sa constatation.

Article 49 Examen du véhicule et expertise

Une contestation technique doit, autant que raisonnablement possible, laisser au garage la possibilité d'examiner les éléments concernés avant leur modification. Les parties peuvent faire organiser une expertise contradictoire et se faire assister de leurs conseils ou experts.

Le client conserve si possible les pièces, images et justificatifs utiles. Si la sécurité ou la prévention d'un dommage plus important impose une intervention urgente, celle-ci peut avoir lieu ; le garage en est averti au plus vite.

Une expertise n'est pas obligatoire avant tout recours. Une intervention extérieure n'éteint pas automatiquement les droits du client ; ses effets sont appréciés au regard des faits et de la loi.

Article 50 Répartition des frais de contestation

La répartition des frais d'expertise, d'assistance technique, de déplacement ou de défense relève d'un accord valable ou de la décision compétente, selon les règles légales. Une expertise qui n'établit pas de faute du garage ne met pas automatiquement l'ensemble de ses frais à la charge du client.

Si une contestation est manifestement abusive ou infondée, le garage peut demander la réparation du dommage qui en résulte dans les conditions légales. Les droits impératifs du consommateur et l'interdiction d'une double indemnisation restent préservés.

TITRE VIII PAIEMENT

Article 51 Règlement de la facture

À défaut d'une autre échéance expressément acceptée par écrit, la facture est réglée intégralement lors de la restitution du véhicule ou de la remise des biens, après imputation des acomptes.

Le garage ne propose pas d'échelonnement du paiement. Cette règle ne fait pas obstacle à une mesure ou à un délai résultant d'une disposition impérative ou d'une décision compétente.

La facture détaille les fournitures et services. Au moins une solution de paiement électronique est disponible. Un acompte peut être prévu selon l'article 9 ; la suspension des travaux ou la rétention reste soumise aux conditions légales et à l'article 52.

Article 52 Conservation du véhicule au titre de la rétention

Lorsqu'une créance exigible présente le lien requis avec le véhicule détenu, Tony Garage peut exercer le droit de rétention que la loi lui reconnaît. La créance peut notamment concerner les travaux autorisés, les pièces et, s'ils sont valablement dus, les frais de gardiennage.

Ce droit ne s'étend pas automatiquement à tous les documents, objets ou autres véhicules appartenant au client, ni à une dette dépourvue du lien légalement nécessaire. Son existence et son étendue sont appréciées selon les conditions applicables.

La rétention ne permet ni l'utilisation personnelle ni l'appropriation du véhicule. Les droits des tiers et les recours contre cette mesure restent réservés.

Article 53 Impayés des clients particuliers

Pour une dette d'un consommateur, le garage applique le Livre XIX du Code de droit économique. Un premier rappel gratuit, communiqué sur support durable, laissé au moins quatorze jours calendrier ; le délai commence le lendemain de l'envoi électronique ou le troisième jour ouvrable suivant l'envoi postal.

Si le solde reste impayé après ce délai, la clause prévoit un intérêt simple au taux maximal admis par l'article XIX.4, à compter de son expiration, et l'indemnité suivante :

Solde de 150 € ou moins : 20 € ;

Solde de 150,01 à 500 € : 30 € et 10 % de la part dépassant 150 € ;

Solde supérieur à 500 € : 65 € et 5 % de la part dépassant 500 €, dans la limite de 2 000 €.

Ces sommes supposent une clause valablement acceptée et restent soumises au contrôle de proportionnalité. Aucun autre frais de recouvrement amiable ne s'y ajoute. Les frais judiciaires et d'exécution ne sont dus que dans les conditions prévues par la loi.

Article 54 Impayés des clients professionnels

Les transactions conclues avec un client pour son activité professionnelle relèvent, lorsqu'elle s'applique, de la loi du 2 août 2002. Un retard de règlement entraîne alors les intérêts prévus par cette loi selon ses modalités.

L'indemnité légale de recouvrement de 40 € et les éventuels frais raisonnables dépassant ce forfait sont demandés dans les limites légales, sans indemniser deux fois les mêmes coûts. Les dettes d'un consommateur suivent l'article 53.

TITRE IX STOCKAGE ET VÉHICULES ABANDONNÉS

Article 55 Retrait du véhicule et frais de gardiennage

Une fois averti que son véhicule est disponible, le client dispose de quarante-huit heures pour le reprendre. L'avis indique comment organiser le retrait et rappelle le tarif accepté avant la commande.

Le gardiennage s'élève à 15 € HTVA par jour calendrier, soit 18,15 € TVAC au taux de 21 %. Il commence le troisième jour ouvrable suivant l'avis de disponibilité et jamais avant l'expiration des quarante-huit heures.

Si aucune possibilité raisonnable de retrait n'est offerte pendant ce délai, le départ des frais est reporté jusqu'à une possibilité convenue. Le temps normal des travaux et une immobilisation imputable au garage ne sont pas facturés à ce titre.

Après quinze jours calendrier de non-reprise à compter de l'avis, des frais administratifs uniques de 75 € HTVA sont prévus pour les démarches supplémentaires réellement occasionnées. Ils représentent 90,75 € TVAC si la TVA de 21 % est applicable ; le régime fiscal dépend de la nature effective de ces frais.

Ces frais exigent un accord préalable, des coûts distincts justifiables et un montant proportionné, sans double indemnisation. Ils ne peuvent rémunérer du recouvrement amiable relevant déjà des plafonds de l'article 53 ni les contourner. Cette limite vaut aussi pour le gardiennage lors d'une rétention pour impayé, dont l'exigibilité ne découle pas automatiquement de la rétention.

Aucune augmentation unilatérale n'est appliquée à un dossier engagé, ni aucun nouveau frais rétroactivement. Si un manquement comparable du garage impose au consommateur des démarches et coûts comparables, celui-ci peut demander une indemnisation équivalente, sans renoncer à ses autres droits légaux.

Article 56 Retrait après abandon des réparations

Le refus d'une réparation après un diagnostic ou un démontage autorisé n'efface pas les sommes dues pour le travail déjà réalisé.

Le garage indique si le véhicule peut repartir, nécessite un remontage ou doit être chargé sur un plateau. À compter de l'avis de disponibilité pour enlèvement, le client organise le retrait sous quarante-huit heures. Le gardiennage ne commence que selon les délais et limites de l'article 55, sans exigibilité immédiate particulière.

Article 57 Absence de reprise du véhicule

Lorsqu'un véhicule reste sur place sans réponse du client malgré des démarches raisonnables de contact, le garage peut engager les voies légales nécessaires à la conservation de ses droits et au recouvrement des prestations, du gardiennage et des frais valablement dus.

Il peut demander à la juridiction compétente les mesures autorisées, y compris, lorsque les conditions sont réunies, la réalisation du véhicule. Les frais de ces démarches ne sont répercutés que dans les limites légales et celles des articles 53 et 54.

Même après plus d'un an d'immobilisation, Tony Garage ne devient pas propriétaire du véhicule. Une vente, une cession ou une destruction nécessite l'accord valable des titulaires de droits concernés ou le recours à la procédure légale appropriée.

TITRE X RESPONSABILITÉ

Article 58 Empêchement relevant de la force majeure

Un événement ne libère une partie de sa responsabilité pour inexécution que s'il réunit les conditions légales de la force majeure. La situation est examinée concrètement : une pénurie, un retard d'approvisionnement, une grève, un incendie, une catastrophe naturelle, une panne informatique, une cyberattaque ou une mesure administrative n'y correspondent pas automatiquement.

La partie empêchée avertit l'autre rapidement et cherche raisonnablement à limiter les effets de l'événement. La poursuite, la suspension ou la fin du contrat ainsi que le traitement des acomptes suivent la loi et tiennent compte des prestations effectivement dues.

Article 59 Responsabilité de Tony Garage

Tony Garage répond de ses engagements et des dommages qui lui sont imputables conformément aux règles de responsabilité applicables. La seule existence d'une panne indépendante ou d'un défaut antérieur ne suffit pas à lui en faire supporter les conséquences ; ses devoirs de conseil, de garde et de bonne exécution restent applicables.

Aucune clause ne supprime la responsabilité liée à une faute intentionnelle, à une atteinte à la vie ou à l'intégrité physique, ou à un autre cas dont l'exclusion est interdite. Les pertes indirectes ne sont pas écartées de manière générale lorsque la loi impérative ou les circonstances s'y opposent.

TITRE XI DISPOSITIONS LÉGALES

Article 60 Utilisation et protection des données

Tony Maton, identifié à l'article 2, est responsable des traitements de données personnelles nécessaires à l'activité de Tony Garage. Ces traitements respectent le RGPD et la réglementation belge.

Les coordonnées, informations du véhicule, échanges, devis, ordres de réparation, factures et éléments techniques servent à identifier le client, exécuter la commande, suivre les garanties, satisfaire aux obligations comptables et fiscales et traiter les litiges. Selon le but poursuivi, le traitement repose sur le contrat, une obligation légale ou l'intérêt légitime à gérer et défendre le dossier.

Les données ne sont pas vendues. Elles ne sont communiquées qu'aux destinataires nécessaires ou légalement habilités, notamment fournisseurs, sous-traitants, prestataires informatiques, comptable, experts, assureurs ou autorités. Le garage prend les mesures techniques et organisationnelles adaptées à leur confidentialité et à leur sécurité.

Les pièces du dossier, dont photos, vidéos et relevés électroniques, sont conservées pendant la durée nécessaire aux finalités poursuivies, aux obligations légales ou à la défense des droits. Les informations devenues inutiles sont supprimées ou anonymisées.

Le client peut exercer les droits applicables d'accès, rectification, effacement, limitation, opposition et portabilité à contact@tonygarage.be. Il peut saisir l'Autorité de protection des données : www.autoriteprotectiondonnees.be. L'information de confidentialité complémentaire précise les durées, destinataires et éventuels transferts internationaux effectivement applicables.

Article 61 Recherche d'un accord et médiation

Une réclamation est d'abord adressée à contact@tonygarage.be avec l'identification du véhicule, des opérations et du problème rencontré, afin de rechercher une solution amiable.

Si aucun accord n'est trouvé, le consommateur peut contacter le Service de Médiation pour le consommateur, sous réserve de sa compétence : <https://mediationconsommateur.be>. Cette faculté ne rend pas la médiation obligatoire et ne retire à aucune partie son droit de saisir la justice.

Article 62 Loi applicable et règlement judiciaire

Le contrat est soumis au droit belge. Le consommateur conserve toutefois les protections impératives dont il pourrait bénéficier en vertu des règles applicables à sa situation.

La compétence des juridictions est déterminée par la loi, sans imposer au consommateur un tribunal territorialement exclusif.

Si une stipulation est écartée pour nullité ou inapplicabilité, les autres continuent à produire effet lorsque le contrat peut subsister. Les règles impératives prévalent en toute hypothèse.

Mention à signer pour acceptation

Je confirme avoir reçu et accepté les conditions générales de Tony Garage avant ma commande. Mon accord porte sur les opérations décrites dans l'ordre de réparation ou le devis accepté et sur le prix ou le budget qui y figure.

J'ai été informé des points suivants :

- Les diagnostics autorisés sont payants même si aucune réparation ne suit, dans les conditions de l'article 13 ;
- Le contenu et l'état esthétique du véhicule ne font pas systématiquement l'objet d'un inventaire exhaustif, sans changement des règles légales de preuve ;
- Les essais nécessaires et la documentation photographique technique peuvent faire partie de l'intervention ;
- Les conditions de retrait et les frais éventuels de gardiennage et de démarches administratives sont ceux de l'article 55, dont les montants et limites m'ont été communiqués.

Date : _____

Nom & Prénom : _____

Signature précédée de la mention "Lu et approuvé" : _____