

Je fais réparer mon véhicule chez un garagiste

Le garagiste

- n'est pas tenu réglementairement de rédiger un ordre de réparation ou un devis
- doit afficher les prix TTC de ses taux horaires de main d'oeuvre, de ses forfaits
- doit présenter un ordre de réparation (ordre de service) ou un devis si le client le demande, avant d'entreprendre une intervention/entretien. Dans ce cas, le devis doit mentionner de manière précise la nature et le montant des travaux à réaliser ainsi que les délais nécessaires à ces travaux
- procède aux travaux nécessaires si le devis présenté a été signé par le client
- doit recueillir l'accord préalable du client en cas de réparations autres que celles mentionnées au devis
- en cas de litige sur le montant facturé, c'est-à-dire ne correspondant pas à la somme mentionnée sur l'ordre de réparation ou le devis, le garagiste doit indiquer au client les raisons de ce dépassement
- ne peut exiger le paiement d'un dépassement auquel le client n'a pas donné son accord préalable
- doit remettre une facture au client
- est tenu à une obligation de résultat : le véhicule rendu à son propriétaire doit être réparé et fonctionner
- peut retenir le véhicule du client jusqu'au paiement de la facture

Le client

- peut demander préalablement un devis ou un ordre de réparation afin de connaître le montant des travaux à réaliser sur le véhicule
- le devis signé engage le client
- doit conserver le devis jusqu'au paiement de la facture
- est tenu de payer la facture qui lui est présentée (si elle correspond au montant figurant au devis préalablement demandé)
- peut demander à conserver les pièces changées défectueuses



Le devis doit comporter :

- la date du devis
- le nom et l'adresse du garage (ou de la société qui exploite le garage)
- le nom du client
- la date de début et la durée estimée des travaux
- le décompte détaillé de chaque prestation (en quantité et en prix unitaire)
- le prix de la main d'oeuvre
- les frais de déplacement
- la somme globale à payer HT et TTC



La facture doit comporter :

- la liste et le montant des opérations effectuées sur le véhicule
- la liste des pièces fournies ou vendues accompagnées de leur prix
- le prix horaire de la main d'oeuvre avec la mention du temps passé ou du barème de temps prévu
- en cas de forfait, la liste des opérations, pièces et fournitures qui y sont incluses
- le montant total HT et TTC de la facture



LE GARAGISTE A UNE OBLIGATION DE RESULTAT

Tout litige doit être signalé par écrit/mel au professionnel. Tous ces échanges doivent être conservés. La résolution du litige (à l'amiable ou devant une juridiction) ne se fera qu'à partir d'éléments concrets et préalablement mentionnés (factures, mels, contrats, devis, ordres de réparations ...).