

## CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE ET DE REPARATION

### Article 1 - GÉNÉRALITÉS

Les conditions générales de vente et de réparation ci-dessous définies sont applicables à toute vente de produit et à toute prestation réalisée par un centre MONDIAL PARE-BRISE.

La réalisation de toute prestation est subordonnée à la signature préalable d'un Ordre de réparation ("OR") et/ou d'un bon de Commande.

Ces documents contractuels répertorient prestations à effectuer et le cas échéant les défauts existants sur le véhicule à la date de prise en charge par MONDIAL PARE-BRISE.

### Article 2 - RÉCEPTION

A la réception du véhicule, il est établi systématiquement un Ordre de réparation (éventuellement complété par l'envoi d'un bon de commande préalable à l'intervention) sur lequel est indiqué

- Soit le détail des travaux à effectuer
- Soit la commande de pièces : si la pièce commandée n'est pas disponible immédiatement, le centre MONDIAL PARE-BRISE pourra demander au client le versement d'un acompte correspondant à la moitié du prix de la pièce. Cet acompte restera acquis au centre MONDIAL PARE-BRISE en cas d'annulation ultérieure de la commande par le client, ou de non enlèvement de la pièce, après relance par lettre recommandée avec accusé de réception restée sans réponse dans un délai de dix jours.

La signature de l'"OR" éventuellement accompagné d'un bon de commande établi par le client ou son mandataire vaut consentement du client à l'application des présentes conditions générales de vente ou de réparation.

**Le centre MONDIAL PARE-BRISE est étranger à toute contestation, quel qu'en soit l'objet ou l'origine, pouvant survenir entre une société d'assurances et le client ayant commandé une prestation de service au centre MONDIAL PARE-BRISE sur son véhicule. Le client est en tout état de cause tenu vis à vis du centre MONDIAL PARE-BRISE au paiement intégral de la prestation réalisée.**

### Article 3 - EXÉCUTION DES TRAVAUX

Selon l'article L.211-5-1 du code des assurances, l'assuré dispose de la faculté de choisir le réparateur professionnel auquel il souhaite recourir en cas de dommages garantis par le contrat.

Les prestations de service sont réalisées selon la demande exprimée par le client sur le bon de commande ou l'"OR". Si durant l'exécution d'une prestation de service, il apparaît nécessaire d'effectuer des travaux complémentaires, le centre MONDIAL PARE-BRISE devra en informer le client. Un avenant au bon de commande et/ou à l'"OR" devra être signé. Si le client refuse de lui commander ces travaux complémentaires, le centre MONDIAL PARE-BRISE est alors déchargé de toute responsabilité.

### Article 4 - RÉCLAMATIONS

Le client est tenu de vérifier la conformité des prestations réalisées par rapport au bon de commande ou à l'"OR" dans le centre MONDIAL PARE-BRISE et avant que le véhicule ne quitte le centre.

Toute réclamation doit être formulée au centre au moment de l'établissement de la facture et notifiée sur l'"OR" lors de la restitution du véhicule par le client. Cette réclamation doit être confirmée par écrit dans les 48 heures à MONDIAL PARE-BRISE sous peine de forclusion.

### Article 5 - RÉSERVE DE PROPRIÉTÉ

Les produits livrés restent la propriété du centre MONDIAL PARE-BRISE jusqu'à leur paiement complet conformément à la loi n°80335 du 12 mai 1980. Toutefois, la responsabilité des marchandises est transférée à l'acheteur dès la délivrance.

L'acheteur devra donc souscrire une assurance garantissant les risques nés à compter de la délivrance des marchandises.

En cas de non-paiement à l'échéance prévue, le centre MONDIAL PARE-BRISE pourra à son choix, poursuivre le paiement, ou à défaut, exiger, sans autre procédure et sur simple sommation d'huissier, la restitution pure et simple des produits livrés à l'acquéreur demeuré simple dépositaire.

### Article 6 - PRIX

Le prix des produits vendus s'entend hors taxes et sont établis sur la base d'un tarif en vigueur à la date de la Signature du bon de commande et/ou de l'"OR". Les temps de main d'œuvre sont facturés selon un barème de temps forfaitaire ou selon des temps indiqués par les constructeurs automobiles.

Ces derniers ainsi que les tarifs des pièces sont à la disposition du client qui peut les consulter sur demande dans le centre MONDIAL PARE-BRISE.

L'établissement d'un devis détaillé préalable des travaux est gratuit.

### Article 7 - CONDITIONS DE PAIEMENT

Sauf accord particulier, les factures de produits et prestations de service sont payables comptant par le client lors de la livraison des produits ou de la reprise du véhicule par le client. La facture est payable au lieu de son émission.

Toute facture impayée dans les délais convenus, entraînera à la charge du client des intérêts de retard calculés selon les dispositions légales, soit actuellement 3 fois le taux d'intérêt légal. Ces pénalités peuvent être exigées sans que MONDIAL PARE-BRISE ait besoin d'envoyer un rappel à son client.

En outre, conformément aux articles L 441-6 et D 441-5 du Code de Commerce, tout retard de paiement entraînera de plein droit, outre les pénalités de retard, une obligation pour le débiteur de payer une indemnité forfaitaire de 40 euros pour frais de recouvrement

### Article 8 - GARANTIE

#### Dispositions générales

Sous peine d'irrecevabilité, la mise en œuvre des garanties est applicable aux conditions suivantes :

- que le client se présente dans un centre MONDIAL PARE-BRISE; la garantie est valable dans tout le réseau MONDIAL PARE-BRISE.
- qu'il présente une facture acquittée, à son nom personnel, de la prestation défectueuse réalisée par un centre MONDIAL PARE-BRISE.
- qu'il informe par écrit (lettre au siège de MONDIAL PARE-BRISE 3, rue Joseph Monier 92500 RUEIL MALMAISON ou mail à l'adresse suivante [serviceclient@mondialparebrise.fr](mailto:serviceclient@mondialparebrise.fr)) de la prestation défectueuse.

Cette garantie est exclue lorsque MONDIAL PARE-BRISE pose un produit fourni par le client, en cas d'usure, de corrosion ou de vieillissement des matériaux, pour les

véhicules ayant faits l'objet de transformation, si le défaut trouve son origine soit du fait du client ou d'un tiers (défaut d'entretien, modification, utilisation anormale), soit d'un accident ou de toute autre cause étrangère à la prestation réalisée par le centre MONDIAL PARE-BRISE.

Cette garantie se limite aux pièces remplacées, à la prise en charge des travaux reconnus défectueux par MONDIAL PARE-BRISE et dont le coût ne pourra, en aucun cas, excéder le montant facturé initialement par MONDIAL PARE-BRISE, et ce à l'exclusion de toute autre indemnité à quelque titre que ce soit. Dans tous les cas de garantie, en cas d'indisponibilité du produit nécessaire à la mise en œuvre de la prestation, la garantie de MONDIAL PARE-BRISE se limitera au remboursement de la prestation initialement réalisée et reconnue défectueuse.

#### Garantie légale de conformité et des vices cachés sur les produits vendus :

Le client bénéficie de la garantie légale de conformité et des vices cachés sur les produits vendus, pour une durée de deux ans, conformément aux articles L217-4, L217-5, L217-12 du code de la consommation et aux articles 1641 et 1648 alinéa 1<sup>er</sup> du Code Civil.

#### Garantie commerciale sur la prestation de remplacement de vitrages et d'optiques :

Les prestations de service sur les vitrages automobiles : pare-brise, lunette arrière, glace latérale et de toit, sont garanties deux ans à compter de la date de facturation lorsque les défauts constatés résultent d'un défaut d'étanchéité, d'un enjoliveur mal fixé, de fuite ou de sifflement.

Les prestations de services sur les optiques sont garanties un an.

La garantie se limite à la réalisation d'une nouvelle prestation.

#### Garantie commerciale sur la prestation de réparations d'impacts :

Les réparations d'impacts réalisées sur les véhicules particuliers et les véhicules utilitaires camionnettes sont garanties à vie contre toute fissure attribuable à l'impact, que cette fissure intervienne pendant ou postérieurement à la prestation de réparation. Un avoir de la facture de réparation de l'impact est établi et est déduit du montant de la facture de remplacement du pare-brise.

Cette garantie est exclue pour toute pièce autre que des pare-brise. Elle se limite au remplacement de la pièce de vitrage.

### Article 9- DROIT DE RETRACTATION

Pour les prestations réalisées hors établissement ou conclue à distance, le client reconnaît être informé et accepte que, conformément aux dispositions de l'article L221-28 du Code de la Consommation, l'accord qu'il donnera expressément par écrit au Vendeur sur l'ordre de réparation pour la réalisation immédiate d'une prestation entièrement exécutée avant la fin du délai de 14 jours à compter de la conclusion du contrat vaudra renonciation exprès à son droit de rétractation.

En cas de vente conclue à distance ou hors établissement, hors prestation réalisée, le client dispose d'un délai de rétractation de 14 jours.

### Article 10 – REGLEMENT GENERAL PROTECTION DES DONNEES – TRAITEMENT DES DONNEES

En application du Règlement (UE) 2016/679, le client est informé que les Données Personnelles recueillies sur les bons de commande et factures sont strictement confidentielles et conservées à des fins de gestion de nos relations commerciales, d'opérations de fidélisation, de prospection et de statistiques.

Il dispose du droit d'obtenir la communication de ses Données Personnelles conservées par MONDIAL PARE-BRISE. En outre, il a le droit de solliciter la rectification, la mise à jour, la portabilité ou la suppression de ses Données Personnelles.

De plus, il dispose également d'un droit à la limitation du traitement de ses Données Personnelles.

Il peut exercer ses droits d'accès, de rectification, de portabilité ou d'effacement en envoyant un courrier par voie postale au Responsable de la Protection des Données Personnelles à l'adresse du centre MONDIAL PARE-BRISE figurant sur sa facture ou via l'adresse mail [rapd@mondialparebrise.fr](mailto:rapd@mondialparebrise.fr).

MONDIAL PARE-BRISE instruera les réclamations concernant l'utilisation et la divulgation de Données Personnelles et tentera de les résoudre conformément aux principes figurant dans la présente Politique de Protection des Données Personnelles.

Si malgré les efforts de MONDIAL PARE-BRISE pour préserver la confidentialité de ses Données Personnelles, le client estime que ses droits ne sont pas respectés, il bénéficie de la faculté de déposer une réclamation auprès de l'autorité de contrôle française, la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés.

### Article 11 – LITIGES

Toute réclamation devra préalablement être faite par le client auprès du service client de MONDIAL PARE-BRISE à l'adresse du siège ou par courrier à : [serviceclient@mondialparebrise.fr](mailto:serviceclient@mondialparebrise.fr).

Après réclamation écrite restée infructueuse, conformément aux articles L.612-1 et suivants du Code de la consommation, le client pourra saisir gratuitement : soit le médiateur du Conseil National des professions de l'Automobile au moyen d'un formulaire de saisine téléchargeable sur le site du médiateur [www.mediateur-cnppa.fr](http://www.mediateur-cnppa.fr), ou à l'adresse CNPA 50, rue de Rouget de Lisle 92158 Suresnes cedex ; soit un médiateur agréé par la Commission d'évaluation et de Contrôle de la Médiation, pour lui soumettre toute réclamation introduite au cours des 12 derniers mois.

Les parties restent libres d'accepter ou de refuser la solution proposée par le médiateur.

En cas de contestation ne pouvant être réglée à l'amiable, les Tribunaux compétents sont ceux dans le ressort desquels se trouve le centre MONDIAL PARE-BRISE qui a fait l'intervention.