

LES ENGAGEMENTS QUALITE AXIAL



SOMMAIRE

1.	AVANT-PROPOS	2
2.	NOS ENGAGEMENTS	3
3.	CONTACT	13
4.	ANNEXES	14

1. AVANT-PROPOS

Nos services, nos prestations & nos engagements.

Répartis nationalement, les carrossiers qui composent le réseau AXIAL ont été sélectionnés pour leur compétence, leur haute implication technologique, leur expérience, la formation permanente qu'ils assurent à leurs collaborateurs, la qualité de leurs services mais aussi la capacité à réparer toutes les marques de véhicules selon les règles de l'art. Vous trouverez dans ce guide toutes les informations concernant nos services et prestations ainsi que nos engagements clients AXIAL.

Notre priorité, votre satisfaction

Vous nous avez accordé votre confiance et il est important que nous connaissions votre avis sur les services et prestations dont vous avez bénéficié au sein de notre établissement. Pour ce faire, à la suite de la restitution de votre véhicule, vous recevrez un e-mail personnalisé vous invitant à **laisser un "AVIS EXPRESS" sur notre page Allogarage** afin que vous puissiez nous aider à toujours mieux vous servir.

Dans le cadre de notre démarque Qualité, le retour de votre avis nous est précieux. Nous vous remercions des quelques minutes que vous y consacrerez.

Bonne consultation.

L'équipe de la carrosserie.

2. NOS ENGAGEMENTS

Engagement n°1 :

Redonner à votre voiture la beauté mais aussi et surtout la sécurité du neuf



Votre véhicule pris en charge par AXIAL est remis en état selon les cotes d'origine, avec des pièces conformes à la nomenclature et selon les descriptifs techniques du constructeur.

Un réparateur AXIAL n'est pas un simple intervenant, c'est un professionnel régulièrement formé aux technologies les plus adaptées à la réparation de votre véhicule.

- Il s'engage totalement sur la réparation qu'il effectue.
- Il démonte, remplace ou redresse les éléments de carrosserie
- Il intervient sur le vitrage de votre véhicule pour le remplacer ou le réparer
- Il contrôle, démonte, remplace et règle les éléments mécaniques défectueux.
- Il contrôle et règle les systèmes d'aides à la conduite automobile localisés au niveau du pare-brise et des éléments de carrosserie
- Il dispose d'un véritable laboratoire de peinture pour recréer toutes les couleurs possibles pour se rapprocher de celle de votre véhicule avant l'application finale dans une cabine spécifique.

De bonnes conditions de revente

Un accident est un moment toujours perturbant. AXIAL, c'est pour vous la sécurité d'une prise en main par de véritables professionnels.

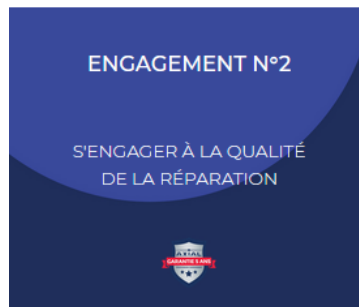
Lors de la restitution de votre véhicule après réparation, vous avez l'assurance de :

- Retrouver votre véhicule dans les normes de sécurité optimum
- Une plus-value indiscutable lors de sa revente
- Une garantie nationale de 5 années*

** Garantie nationale sur la main d'œuvre uniquement.*

Engagement n°2 :

S'engager à la qualité de la réparation



Pendant 5 ans, vous bénéficiez d'une garantie nationale sur la main d'œuvre des prestations réalisées par votre carrossier et d'une garantie contractuelle du fournisseur sur les pièces détachées.

Où et comment s'exerce cette garantie ?

Cette garantie s'exerce chez tous les adhérents du réseau AXIAL. Vous pouvez également vous adresser au service Qualité AXIAL qui prendra en charge votre demande.

Si, malgré tout le soin apporté à la réparation, une malfaçon apparaissait, vous devez vous adresser chez le carrossier du réseau AXIAL qui a effectué la réparation qui établira un diagnostic des dommages.

Si une reprise de la réparation est nécessaire, le carrossier interviendra sans aucune formalité et sans aucuns frais pour vous. De plus, pendant l'immobilisation du véhicule, AXIAL mettra gratuitement à votre disposition un véhicule relais.

Cette garantie nécessite que vous conserviez précieusement les éléments remis à la livraison de votre véhicule, à savoir : votre facture, votre ordre de réparation et le document de suivi et de contrôle de votre véhicule durant les travaux (SOREV/RAS) attestant de la traçabilité de la réparation.

Les conditions générales de la garantie apparaissent au verso du document SOREV/RAS et sont reprises en annexe 2 de ce guide.

** L'Ordre de Réparation est un document essentiel et préalable à toute intervention sur votre véhicule. C'est un véritable contrat qui nous lie et qui nous confère mutuellement des droits et des devoirs. Un exemplaire vous en est systématiquement remis. Vous en trouverez en annexe 3 de ce guide les termes d'exécution.*

Engagement n°3 :

S'engager à effectuer systématiquement 24 points de contrôle



Parallèlement aux différents contrôles effectués tout au long de la remise en état de votre véhicule, nous procédons gratuitement à l'analyse de 24 points de contrôle liés à la sécurité générale de votre véhicule. Vous les retrouverez sur le document SOREV/RAS remis lors de la restitution de votre véhicule.

Durant les réparations

Durant la durée des réparations de votre véhicule, votre carrossier AXIAL s'engage à effectuer les examens suivants :

- Réexamen des dommages après démontage partiel et après mesure sur banc des déformations
- Examen du véhicule sur le système de mesure après remise en ligne du soubassement
- examen du véhicule après repose mécanique
- Examen du véhicule après peinture
- Examen du véhicule après rhabillage

Le responsable de l'atelier sélectionne les contrôles qui doivent être réalisés en fonction de la nature des travaux à effectuer sur le véhicule.

À la fin des réparations

À la fin des travaux effectués sur votre véhicule, votre carrossier AXIAL s'engage à contrôler l'ensemble des points suivants :

- Essai après travaux
- Freinage
- Roues et pneumatiques
- Éclairage et signalisation
- Essuie-glaces
- Ceinture de sécurité
- Rétroviseurs
- Systèmes d'aide à la conduite
- Niveaux

L'ensemble de ces examens sont spécifiés sur le document SOREV – R.A.S.

Engagement n°4 :

Proposer une certification AXIAL pour une plus grande sécurité



Afin d'honorer l'ensemble de nos engagements, vous garantir la traçabilité et le professionnalisme des opérations que nous effectuons sur votre véhicule ainsi qu'un conseil et un accueil de qualité, l'ensemble des carrossiers du réseau AXIAL s'engage à respecter les différentes étapes de la certification AXIAL.

Qualité, traçabilité et engagement !

Telles sont les valeurs véhiculées par la Certification AXIAL. Pour vous, automobilistes, c'est une garantie sur la qualité des prestations qui vous sont fournies, des services qui vous sont proposés et, plus généralement, du bon déroulement de la réparation effectuée sur votre véhicule.

La certification est menée en interne par le réseau AXIAL suivant son Référentiel QUALITE RSE AXIAL.

Engagement n°5 :

S'occuper de toutes les démarches administratives à votre place



Quelle que soit votre assurance, vous avez le libre choix du réparateur à qui vous souhaitez confier les réparations de votre véhicule. Et votre carrossier AXIAL est un partenaire précieux en cas d'accident. Un accrochage survient statistiquement tous les 7 ans chez un automobiliste. Il est normal de se retrouver désemparé lorsque cela se produit.

Votre carrossier peut, si vous le souhaitez, vous être d'une aide précieuse !

Il se chargera d'adresser votre constat préalablement rempli à votre assureur, prendra rendez-vous pour l'expertise ou effectuera une expertise à distance, lancera la mise en chantier de votre véhicule si celui-ci est réparable et pourra mettre à votre disposition un véhicule relais. C'est un professionnel de la carrosserie, mais aussi un partenaire à votre service.

Quelques conseils simples

- Lors de votre rendez-vous chez votre carrossier, pensez à vous munir des éléments suivants : constat d'accident, carte verte d'assurance, carte grise, permis de conduire valides.
- Nous vous rappelons que depuis le 1er octobre 2020, il vous est possible d'envoyer un courrier en recommandé avec accusé de réception à votre assureur pour lui signifier que vous cédez votre créance** au carrossier AXIAL chargé de remettre votre véhicule en état.

*** La cession de créance se définit comme l'acte juridique par lequel le créancier d'une obligation (cédant) transmet le lien de droit qu'il détenait contre son débiteur (débiteur cédé) à un tiers acquéreur (cessionnaire). C'est un mécanisme qui opère une transmission du lien de droit existant entre deux personnes (débiteur et créancier) par un changement de créancier.*

Engagement n°6 :

Proposer un financement en 4 fois sans frais



AXIAL est aussi votre partenaire financier

Parce que vous ne décidez pas du moment pour faire réparer votre véhicule, AXIAL vous propose d'**échelonner votre règlement en 4 fois sans frais***.

Vous pouvez ainsi fractionner votre franchise, les petites réparations que vous ne souhaitez pas faire prendre en charge par votre assurance ou encore la vétusté déclarée par l'expert de votre assurance.

Pour cela, munissez-vous d'une carte bancaire, d'un RIB et d'une pièce d'identité valides.

Simple pour votre budget, ce véritable crédit gratuit n'engendrera pour vous aucun frais supplémentaire.

** Sous réserve d'acceptation de votre dossier par l'organisme de financement, et selon les montants minima et maxima fixés par l'organisme de financement de chaque réparateur AXIAL, entreprise indépendante affiliée à AXIAL.*

Engagement n°7 :

Nettoyer votre véhicule après réparation



A l'issue des réparations, nous nous engageons à procéder à un nettoyage intérieur et extérieur de votre véhicule.

En période de crise sanitaire, nous garantissons une désinfection de votre habitacle avant réparation et restitution, pour votre sécurité et celle de nos salariés.

Engagement n°8 :

Mettre à votre disposition un véhicule relais



Votre mobilité est essentielle

Lorsque votre véhicule doit être réparé, c'est le casse-tête ; c'est pour cela que votre carrossier AXIAL peut mettre à votre disposition un véhicule relais *... Votre mobilité est ainsi retrouvée.

Une démarche simplifiée

Lors de votre premier rendez-vous chez votre carrossier AXIAL, demandez votre véhicule relais à l'accueil et présentez tout simplement votre permis de conduire pour l'établissement du contrat de prêt. Pour votre confort, votre interlocuteur sollicitera généralement auprès de votre assurance le transfert de votre contrat d'assurance sur le véhicule relais mis à votre disposition.

Tout s'enchaîne sans stress

Au jour prévu, votre véhicule est réparé, vous restituez le véhicule relais. Vous reprenez votre véhicule, les contrôles qualité ayant été effectués selon les normes AXIAL.

A savoir !

Le véhicule relais est sous votre responsabilité. Vous en assurez tous les dommages éventuels. Le montant de la franchise (dans le cas d'un transfert d'assurance) sera celui de votre contrat pour votre véhicule personnel (sauf information contraire dans votre contrat d'assurance). Dans le cas contraire, sur le contrat de prêt, vous connaissez par avance le montant de la franchise qui vous incombe. Vous restituez le véhicule dans son état de propreté d'origine avec le niveau de carburant initial.

Que faire en cas d'accident avec le véhicule relais ?

Établissez un constat et appelez immédiatement votre carrossier AXIAL. Il prendra en charge son rapatriement et vous indiquera la marche à suivre.

Pour tout autre renseignement relatif au prêt de véhicules relais, nous vous invitons à consulter nos Conditions générales du contrat de location de Véhicules Relais en Annexe 1.

* Véhicule de catégorie A sous réserve de disponibilité et en échange de la réparation de votre véhicule pour une durée maximale égale à la durée des réparations. Cette offre n'engage que le réparateur qui effectue les travaux.

Engagement n°9 :

S'engager à contrôler votre réparation après 1 000 km



Votre véhicule bénéficie tout au long de sa réparation d'opérations de contrôle. Celles-ci sont matérialisées par le document SOREV/RAS qui vous est remis lors de la restitution de votre véhicule.

Afin de vérifier ensemble la qualité et la bonne tenue des travaux effectués, **nous vous proposons un contrôle gratuit de notre intervention après 1 000 km d'utilisation.**

Ce contrôle peut être effectué chez tout adhérent du réseau AXIAL auquel vous présenterez votre facture, l'ordre de réparation (OR.RE.CO) ainsi que le document SOREV/RAS.

Pourquoi 1 000 km ?

Cela correspond, dans le cadre d'un usage normal, à **un mois d'utilisation de votre véhicule**. Après 1 000 km, vous êtes en mesure de nous faire part de vos impressions et de vos remarques sur la qualité de notre intervention : peinture, carrosserie et mécanique.

Dans tous les cas, vous bénéficiez d'une garantie nationale de 5 ans* sur les prestations réalisées par les carrossiers du réseau AXIAL, quels que soient la marque et l'âge de votre véhicule.

* Garantie Nationale de 5 ans sur la main d'œuvre.

Engagement n°10 :

Respecter l'environnement



Penser à notre environnement

La réparation automobile implique différents processus et ingrédients impactant notre environnement. Utiliser des produits adéquats et savoir en doser les quantités, se doter d'outillages performants et moins énergivores ou encore informer les collaborateurs font partie des applications concrètes mises en place au sein de nos ateliers.

Des pièces issues de l'économie circulaire

Depuis le 01 avril 2019, par l'arrêté du 8 octobre 2018, de nouvelles obligations sont entrées en vigueur pour tous les professionnels de l'automobile concernant l'utilisation de pièces de réemploi ou de pièces issues de l'économie circulaire (PIEC). Lorsque, après recherche, plusieurs pièces issues de l'économie circulaire peuvent être proposées, votre carrossier AXIAL vous présente les différentes possibilités et les délais associés. Le choix final de la pièce vous incombe.

Le traitement des déchets

Les déchets issus de notre activité se doivent d'être éliminés selon un schéma organisé. D'abord triés en atelier en fonction de leur impact plus ou moins nuisible, ils font ensuite l'objet d'une collecte et d'une traçabilité jusqu'à leur neutralisation. Accords nationaux avec des professionnels du recyclage, formation sur les méthodes de tri et de prévention des risques sont constitutifs du bon fonctionnement de nos ateliers.

En choisissant votre carrossier AXIAL pour la réparation de votre véhicule, vous contribuez à la protection de l'environnement !

3. CONTACT

NOUS CONTACTER

Notre Service Qualité se tient à votre disposition
pour vous accompagner dans vos démarches :

Service Qualité AXIAL

0 805 29 71 19

-
qualité-edra@edragroup.eu

*du lundi au vendredi
de 9h00 à 12h00 et de 14h00 à 17h00
(sauf jours fériés)*

4. ANNEXES

Il est convenu que l'utilisation des termes ci-dessous induit :

- « prêt » : prestation de prêt ou de location à titre gracieux ou onéreux
- « réparation » : toute prestation réalisée par le carrossier réparateur, y compris l'entretien

ANNEXE 1

Conditions générales du contrat de prêt d'un véhicule relais

Article 1 - Objet

La présente opération a pour objet de mettre à la disposition d'un client qui confie son véhicule aux ateliers d'un établissement membre du réseau AXIAL pour réparation ou entretien, un autre véhicule en remplacement du sien immobilisé pour une durée supérieure à 24 heures.

Article 2 - Bénéficiaires

Dès la signature d'un ordre de réparation par les 2 parties, le conducteur d'un véhicule confié aux ateliers d'un établissement membre du réseau AXIAL pour entretien ou réparation peut bénéficier d'un véhicule relais. Le conducteur dudit véhicule doit être titulaire d'un permis de conduire français ou international de plus d'un an et en cours de validité. Au-delà du conducteur du véhicule confié en réparation, d'autres personnes peuvent être autorisées à conduire le véhicule prêté dès lors que leur identité est expressément indiquée le contrat de prêt de véhicule relais, qu'elles sont titulaires d'un permis de conduire français ou international de plus d'un an et en cours de validité, et sous condition d'acceptation par le réparateur. Seuls les conducteurs agréés peuvent conduire le véhicule relais. En cas d'infraction à cette disposition, l'emprunteur est personnellement responsable de tous les dommages qui pourraient survenir sur le véhicule relais. Dans le cas du transfert d'assurance, les conducteurs agréés indiqués sur le contrat de prêt doivent impérativement figurer sur le contrat d'assurance de l'assuré et disposer d'un permis de conduire valide correspondant à la catégorie du véhicule prêté. Le prêteur se réserve le droit d'apprécier souverainement les personnes auxquelles il est susceptible de confier un véhicule relais.

Article 3 - Durée du prêt

Le véhicule est prêté pour la durée nécessaire à l'entretien ou à la réparation du véhicule appartenant au client. Le prêt commence à compter de la signature du contrat de prêt de véhicule relais et prend fin par la restitution du véhicule prêté au lieu de mise à disposition par le prêteur.

Article 4 - Etat du véhicule

Le bénéficiaire du prêt reconnaît avoir examiné et essayé le véhicule et avoir en conséquence constaté qu'il lui a été livré en parfait état de marche, d'entretien et de carrosserie avec le plein de carburant. Il s'engage à le restituer dans le même état. En cas de détérioration par négligence, mauvais usage, usure anormale ou accident non déclaré dans les délais prescrits, l'emprunteur est tenu au paiement du montant nécessaire à la remise en état du véhicule. Les pneumatiques sont en bon état et sans coupure. Toute détérioration résultant d'une usure anormale des pneumatiques est à la charge de l'emprunteur.

Article 5 - Utilisation du véhicule

L'emprunteur est tenu de veiller, en bon père de famille, à la garde et à la conservation du véhicule prêté. Il s'engage :

- à n'utiliser le véhicule que pour ses besoins personnels,
- à verrouiller le véhicule en conservant les clés et les papiers du véhicule,
- à ne pas confier le véhicule à des personnes non agréées par le présent contrat,

- à ne pas participer à des rallyes ou compétitions,
- à ne pas transporter un nombre de personnes supérieur à celui figurant sur la carte grise,
- à ne pas dépasser la charge utile du véhicule,
- à ne pas utiliser le véhicule à des fins contraires à la loi,
- à ne pas remorquer d'autres véhicules ou tracter une remorque.

L'emprunteur est responsable de tous dommages résultant du non-respect de ces dispositions.

Article 6 - Entretien & réparation

L'entretien courant du véhicule est à la charge du prêteur. On entend par entretien courant du véhicule toutes les interventions requises par le carnet d'entretien. De ce fait les réparations résultant de l'usure normale du véhicule (ex : révisions périodiques conformément au carnet d'entretien, échange de pièces ou pneumatiques) sont à la charge du prêteur. Cependant, si une telle réparation devait être effectuée alors que le véhicule est immobilisé hors de l'agglomération du prêteur, l'emprunteur pourra, après accord écrit ou oral du prêteur, charger de ces travaux un autre membre du réseau AXIAL ou, en l'absence d'appartenance au réseau AXIAL, à un autre professionnel de la réparation automobile.

En revanche, toute réparation résultant de l'usure anormale, de la négligence ou d'une utilisation contraire aux dispositions de l'article V du présent contrat, sera à la charge du bénéficiaire du prêt. Le véhicule doit être rapporté dans les ateliers du prêteur aux frais de l'emprunteur. Cependant, si une telle réparation devait être effectuée alors que le véhicule est immobilisé hors de l'agglomération du prêteur, l'emprunteur pourra, après accord écrit ou oral du prêteur, charger de ces travaux un autre membre du réseau AXIAL ou, en l'absence d'appartenance au réseau AXIAL, à un autre professionnel de la réparation automobile. Dans ce dernier cas, le contrat continue à courir normalement et l'emprunteur reste tenu de toutes ses obligations vis-à-vis du prêteur. Si le prêteur refuse que les réparations soient effectuées en dehors de ses ateliers, l'emprunteur doit rapporter, à ses frais, le véhicule au lieu de mise à disposition.

Article 7 - Prêt avec transfert d'assurance

Le véhicule est couvert par une assurance multirisque comprenant les risques suivants :

- responsabilité civile,
- défense-recours,
- bris de glaces,
- vol, incendie,
- dommage par accident avec ou sans franchise selon contexte

En cas d'accident, l'emprunteur s'engage à remettre au prêteur, dans les 48 heures, le constat amiable comportant notamment :

- l'identité des parties et témoins,
- les noms des compagnies d'assurances,
- les numéros de police des voitures impliquées,
- les circonstances de l'accident.

En cas de vol du véhicule, l'emprunteur s'engage à saisir les autorités de police et à en aviser le prêteur dans les 24 heures. Il restera tenu de ses obligations vis-à-vis du prêteur jusqu'à ce qu'il produise un récépissé de la déclaration de vol fourni par les autorités de police. Les conditions générales du contrat de l'emprunteur restent applicables au véhicule de prêt et à son utilisation. En particulier, en cas d'accident, les coefficients de réduction majoration de la prime (bonus-malus) seront applicables. En cas de sinistre avec le véhicule confié, le client s'engage à régler dès restitution - et sur présentation d'un devis - au prêteur l'ensemble des réparations à effectuer pour remettre le véhicule de remplacement en état. En exécution de cette obligation, l'assureur du client pourra délivrer une prise en charge couvrant entièrement le sinistre sauf éventuelle franchise à la charge du client. Dans le cas où l'assureur du client ne délivrerait pas de prise en charge immédiate le client déposera un chèque de caution du montant de la réparation entre les mains du prêteur. Cette procédure s'applique que le client soit à priori responsable ou non du sinistre et jusqu'au moment où les assurances se seront prononcées sur la responsabilité des personnes en cause.

Article 8 - Participation

La voiture peut être prêtée par le réparateur en contrepartie ou non d'une participation financière journalière. Le carburant est à la charge de l'emprunteur ainsi que tous les autres frais annexes. Le cas échéant, le prêt est facturé par journée d'utilisation. Toute journée commencée est due.

Article 9 – Restitution

Le véhicule doit être restitué à l'expiration du contrat de prêt ou lorsque le véhicule du client entretenu ou réparé est remis à sa disposition. Lors de la restitution, le véhicule prêté fait l'objet d'un examen contradictoire entre le prêteur et l'emprunteur. Si l'emprunteur n'est pas présent lors de cet examen pour quelque cause que ce soit, les constatations établies par le prêteur lui sont opposables. Le prêteur est en droit de facturer au client les frais de remise en état du véhicule éventuellement dus.

Article 10 - Conditions de paiement

Le montant de la participation journalière, des kilomètres en supplément, des frais de franchise d'assurance dus par l'emprunteur figure sur la même facture. Le paiement de la facture doit être préalable à la remise à disposition du véhicule entretenu ou réparé. En cas de non-paiement de ces sommes, le prêteur peut exercer son droit de rétention sur le véhicule entretenu ou réparé (en application de l'article 2286 du Code Civil).

Article 11 - Papiers du véhicule & clefs

L'emprunteur est tenu de restituer les papiers du véhicule (vignette, carte grise, attestation d'assurance) et les clefs. L'emprunteur qui ne peut restituer ces documents et les clefs reste tenu d'acquitter le prêt jusqu'à la production d'une attestation officielle de perte ou de vol ainsi que les frais de délivrance, des duplicatas et les doubles de clefs.

Article 12 - Infractions

Le bénéficiaire du prêt est seul responsable des condamnations dont il aurait pu faire l'objet en raison d'infractions au code de la route. Il s'engage à rembourser au prêteur les avances qu'il aurait pu faire de ce chef. Celui-ci pourra transmettre aux tribunaux ou forces de police les éléments en sa possession pour justifier du conducteur.

Article 13 - Litiges

En cas de litige le tribunal compétent est celui du lieu où demeure le prêteur.

ANNEXE 2

CONDITIONS GÉNÉRALES DE GARANTIE

Article 1

Concernant les ventes de marchandises, il est rappelé au client qu'il bénéficie de la garantie légale de conformité pour les biens et le vendeur répond des défauts de conformité existant au moment de la délivrance du bien qui apparaissent dans un délai de deux ans à compter de celle-ci. Le client bénéficie ainsi d'un délai de deux ans à compter de la délivrance du bien pour agir sans avoir à apporter la preuve de l'existence du défaut de conformité du bien et peut choisir entre la réparation ou le remplacement du bien (voir les [articles L. 217-3 à L. 217-20 du code de la consommation](#)). Le vendeur est également tenu de la garantie à raison des défauts cachés de la chose vendue qui la rendent impropre à l'usage auquel on la destine, ou qui diminuent tellement cet usage que l'acheteur ne l'aurait pas acquise, ou n'en aurait donné qu'un moindre prix, s'il les avait connus. Ainsi, indépendamment de la garantie commerciale éventuellement consentie, le consommateur peut décider de mettre en œuvre la garantie contre les défauts cachés de la chose vendue au sens de l'article 1641 du code civil et que dans cette hypothèse, il peut choisir entre la résolution de la vente ou une réduction du prix de vente conformément à l'article 1644 du code civil (voir les [articles 1641 et suivants du code civil](#)).

Concernant les prestations de service, il est accordé aux clients des carrossiers-réparateurs titulaires des droits d'usage de la marque déposée « RESEAU AXIAL » une garantie après réparation dont l'étendue et les modalités sont définies ci-après :

Article 2

Ne sont concernés par cette garantie, que les véhicules terrestres à moteur, à quatre roues, à l'exclusion des véhicules de plus de trois tonnes cinq et des motocyclettes ou véhicules non immatriculés.

Article 3

Sont considérées comme "garanties" toutes les opérations de réparation-collision réalisées par un membre du réseau AXIAL qui aura fait l'objet de la délivrance d'un certificat de garantie sur le document S.O.R.E.V. (Suivi des Opérations de Remise en Etat du Véhicule) avec apposé, la certification « Garantie AXIAL 5 ans ».

Cette garantie n'est valable qu'à la condition que le contrôle final ait été réalisé par le carrossier réparateur, membre du réseau AXIAL.

Pour être valable, le certificat de garantie sur le document S.O.R.E.V. (Suivi des Opérations de Remise en Etat du Véhicule) doit obligatoirement être daté, complété et avec la certification GARANTIE 5 ANS apposé, comme prévu dans le règlement technique de la marque et son annexe.

Article 4

Ne sont garanties que les réfections des malfaçons constatées sur les travaux « réparation-collision » mentionnés sur la facture finale du réparateur. Ne sont pas garanties les possibles conséquences dommageables que ces malfaçons entraîneraient engageant la responsabilité du réparateur ; ainsi, la marque AXIAL garantit les malfaçons mais pas les conséquences de malfaçons.

Article 5

Par voie de conséquence, le champ d'application de la garantie est limité aux seuls travaux réalisés par le réparateur bénéficiaire, au jour de la réparation, du droit d'usage de la marque AXIAL, pour mettre, dans les règles de l'art, le véhicule en conformité avec ce qu'il aurait dû être avant réparation. Pendant la durée de la reprise de la malfaçon, un véhicule de remplacement peut être prêté gratuitement à l'utilisateur.

Article 6

La présente garantie ne peut être considérée comme une indemnisation du montant de la malfaçon constatée. Cette reprise de la malfaçon, devra donc avoir lieu, impérativement, sur le territoire national par une des entreprises adhérentes au « RÉSEAU AXIAL » et aux frais exclusifs du réparateur auteur de la malfaçon.

Article 7

L'utilisateur qui entend bénéficier de la garantie AXIAL peut s'adresser soit auprès du centre AXIAL, ayant effectué les travaux soit auprès d'une quelconque des entreprises dépositaires de la marque, sur le territoire national français, pour faire constater la malfaçon qu'il invoque. Si celle-ci est reconnue, l'adhérent AXIAL communique immédiatement au Service QUALITE de la marque, un rapport circonstancié sur l'honneur, avec un devis estimatif des travaux à entreprendre. Il devra attendre, pour commencer les travaux, un ordre écrit du service QUALITE. Pour une malfaçon litigieuse ou contestée par le Service QUALITE, celle-ci sera reprise par un adhérent, Administrateur de la SA EDRA le plus proche géographiquement de l'utilisateur.

Article 8

Dans le cas où le bénéficiaire de la garantie souhaiterait s'adresser à un expert automobile, ce dernier doit figurer sur la liste nationale des experts automobiles agréés et il est indispensable au préalable que le carrossier réparateur, membre du « RÉSEAU AXIAL » ayant effectué les réparations, soit invité à assister à cette expertise et que le Service QUALITE du réseau « AXIAL » soit avisé de cette démarche (lieu, jour, heure) par lettre recommandée avec accusé réception.

Article 9

Le client bénéficiaire de la garantie adressera le procès-verbal de l'expert ayant constaté la malfaçon au Service QUALITE de la marque AXIAL qui donnera l'ordre, dans la mesure où la réparation entre dans le champ d'application de celle-ci, au réparateur le plus proche d'avoir à remédier aux désordres constatés.

Article 10

L'absence de réponse concernant la gestion du dossier de garantie par le Service QUALITE de la marque AXIAL dans un délai de huit jours courants, à compter de la réception de la demande faite par lettre recommandée avec accusé de réception entraîne l'application sans discussion de la garantie.

Article 11

La Garantie AXIAL s'exerce pendant une période de 5 ans à compter de la date du certificat de garantie sur le document S.O.R.E.V. (Suivi des Opérations de Remise en Etat du Véhicule) remis par le réparateur et ce, sans préjudicier de délai plus long que l'utilisateur, aux termes de la loi ou de la jurisprudence pourrait avoir dans l'exercice de recours directs à l'encontre du même réparateur. Elle cesse d'office de s'exercer en cas de nouvelles collisions entraînant une nouvelle réparation effectuée en dehors du « RÉSEAU AXIAL ». Ainsi pas de garantie sur la garantie : seuls les travaux initiaux en carrosserie sont garantis 5 ans pour le RESEAU AXIAL.

Article 12

Si la garantie réparation de votre véhicule n'apparaît pas satisfaisante au regard des règles de l'art, il convient d'abord de contacter le carrossier ayant effectué les réparations : (adresse mail du carrossier AXIAL). Si cette démarche ne peut se réaliser à l'amiable, il vous est possible d'engager un recours auprès du Service Qualité du Réseau Axial., A cet effet, il est indispensable d'avoir en possession les documents :

- Ordre de réparation
- Certificat de garantie sur le document S.O.R.E.V. (Suivi des Opérations de Remise en Etat du Véhicule) avec la certification GARANTIE 5 ANS (AXIAL)
- Facture de la réparation concernée

Et de contacter le Service QUALITE de la Marque « AXIAL » :

SERVICE QUALITE du Réseau AXIAL - au 0805 29 71 19

(du lundi au vendredi sauf jour férié ou chômé, de 9 h00 à 12h00 et de 14h00 à 17h00)

par E-mail : qualite-edra@edragroup.eu / par courrier Postal à EDRA Service QUALITE, 8 rue René Francart-51100 REIMS

Lorsque le recours visé ci-dessus a été épuisé, c'est-à-dire si la réponse à la réclamation du client ne le satisfait pas ou si il n'a pas reçu de réponse quatre semaines après le dépôt de sa réclamation, le consommateur peut saisir gratuitement le Médiateur du Commerce Coopératif et Associé, qui est compétent pour tout litige portant sur l'exécution d'un contrat de vente ou de fourniture de service couvert par les présentes conditions générales de vente : par courrier à l'adresse suivante : Médiateur du Commerce Coopératif et Associé - FCA - 77, rue de Lourmel

- 75015 Paris, ou sur le site internet du Médiateur www.mcca-mediation.fr sur lequel se trouvent la Charte de la Médiation du Commerce Coopératif et Associé et les pièces justificatives à fournir. En application de l'article 14.1 du Règlement (UE) n°524/2013 du Parlement Européen et du Conseil du 21 mai 2013, le consommateur est informé de la possibilité de saisir la plateforme de Résolution des Litiges en Ligne (RLL) mise à disposition par la Commission européenne, accessible à l'adresse suivante : <https://webgate.ec.europa.eu/odr/main/index.cfm?event=main.home.show&lng=FR>

À défaut de solution amiable, tout litige relatif à la validité, à l'interprétation ou à l'exécution des présentes conditions générales garantie sera soumis aux juridictions françaises compétentes, le tribunal compétent étant celui du lieu de domicile du défendeur ou, au choix du demandeur, la juridiction du lieu où il demeurait au moment de la conclusion du contrat ou de la survenance du fait dommageable, conformément à l'article R. 631-3 du Code de la consommation.

Article 13

Les informations et données personnelles concernant le client sont recueillies et enregistrées dans un fichier informatisé sous la responsabilité du gérant de la carrosserie AXIAL. Ces données recueillies sont nécessaires à la gestion des commandes & à l'exploitation à des fins commerciales. Ces données ne sont pas transmises à des tiers ou utilisées à d'autres fins sans le consentement préalable du client.

Ces informations personnelles sont conservées pendant une durée de 2 ans. En cas de décès qui serait porté à la connaissance du responsable du traitement, les données du client seront supprimées, sauf nécessité de conservation pendant une durée déterminée pour des motifs tenant à ses obligations légales et réglementaires et/ou aux délais légaux de prescription.

Conformément à la loi du 6 janvier 1978 modifiée et au règlement UE n°2016/679 le client dispose d'un droit d'accès, de modification, de rectification, de suppression, d'opposition (au traitement ainsi qu'à la prospection notamment commerciale), et de portabilité des informations le concernant, qu'il peut exercer gratuitement auprès du gérant de la carrosserie.

Article 14

La responsabilité du vendeur ne peut être engagée en cas d'inexécution ou de mauvaise exécution du contrat due, soit à la faute de l'acheteur, soit au fait insurmontable et imprévisible d'un tiers au contrat, soit à un cas de force majeure tels que définis par la jurisprudence.

ANNEXE 3

Conditions générales de l'Ordre de Réparation

L'ordre de réparation, un engagement réciproque et mutuel entre vous et nous !

L'ordre de réparation, établi en double exemplaire, est signé par le client et par le Carrossier réparateur professionnel AXIAL, et comporte toutes les indications sur la nature des opérations à effectuer ainsi que la mention des coûts estimés, établis avant démontage du véhicule.

L'ordre de réparation indique également le type de véhicule concerné, la date de mise en travaux, ainsi que la date prévisionnelle de restitution du véhicule. Le client est en droit de faire mentionner sur l'ordre de réparation l'état de son véhicule et tout autre élément sur lequel il souhaite attirer l'attention du Carrossier réparateur professionnel.

La signature par le client de l'ordre de réparation vaut accord à la réalisation des opérations de réparation indiquées et acceptation des présentes conditions générales. Le réparateur est tenu envers le client non-professionnel d'une obligation de conseil, de renseignements et de mise en garde sur les risques d'une situation ou d'une opération.

Article 1 – Accord sur les travaux

Si en cours de travaux, des dommages supplémentaires nécessitant d'être réparés apparaissent, le réparateur établira un avenant à l'ordre de réparation comportant une évaluation des nouvelles opérations à effectuer, qu'il adressera au client pour acceptation.

En toute hypothèse le client pourra au choix :

- Soit accepter la nouvelle évaluation en la retournant au réparateur, dûment munie de sa signature pour accord, ce qui est un préalable à la poursuite des travaux de réparation. En cas de difficulté pour se déplacer pour satisfaire à la signature de l'avenant à l'ordre de réparation, l'accord à intervenir pourra se faire par courriel.
- Soit refuser tout supplément financier et demander au réparateur de limiter son intervention à la réalisation des seuls travaux initialement évalués, excepté pour le remplacement de pièces et prestations liées à la sécurité et dont la réalisation revêt un caractère obligatoire.

Dans cette seconde hypothèse, excepté pour le remplacement de pièces et prestations liées à la sécurité et dont la réalisation revêt un caractère obligatoire, le réparateur reste libre de :

- Soit accepter de limiter son intervention, comme demandé par le propriétaire du véhicule, au prévisionnel initial. Cas dans lequel le client renonce à tout recours contre le réparateur, à quel titre que ce soit en ce qui concerne les travaux non exécutés à sa demande, qu'il s'agisse de dénoncer un dysfonctionnement d'ordre technique, ou simplement esthétique.
- Soit de refuser de procéder à la poursuite de la réparation, s'il estime que les moyens qui lui sont accordés ne lui permettent pas de satisfaire à l'obligation de résultat qui s'impose à lui. Dans cette hypothèse, le réparateur facturera au client les pièces fournies et les travaux déjà réalisés, et invitera ce dernier à venir récupérer son véhicule en l'état, après paiement des sommes dues.

Article 2 – Délais de réparation

Le réparateur mettra tout en œuvre pour respecter au mieux le délai de livraison du véhicule réparé tel que prévu sur l'ordre de réparation.

Donné à titre indicatif, le délai de livraison ne tient pas compte des travaux supplémentaires, non décelés initialement, des retards non prévisibles suite à la rupture de stock des pièces détachées, à un problème d'acheminement et/ou à tout événement indépendant de la volonté du réparateur.

Dès qu'il en a connaissance, le réparateur tiendra informé le client par tout moyen sur les retards affectant l'exécution de la commande et leurs causes.

Article 3 – Pièces de rechange & restitution

Toutes les pièces de rechange utilisées par le réparateur sont des pièces d'origine Constructeur, de gamme Équipementier, Equivalentes Certifiées ou issues de l'économie circulaire (pièces de réemploi).

Conformément aux dispositions de l'article L224-67 du Code de la consommation et de l'arrêté du 8 octobre 2018 relatif à l'information du consommateur sur les prix et les conditions de vente des pièces issues de l'économie circulaire dans le cadre des prestations d'entretien ou de réparation des véhicules automobiles, le client est informé

qu'il lui est permis d'opter pour l'utilisation de certaines pièces issues de l'économie circulaire (PIEC) pour la réparation de son véhicule, ou de la refuser, selon les conditions définies par l'arrêté du 8 octobre 2018 précité. Si l'ordre de réparation mentionne la remise au client des pièces remplacées, celles-ci lui seront restituées lors de la livraison de son véhicule. Le client attestera de la restitution effective des pièces remplacées dans un document approprié.

Article 4 – Garde du véhicule & responsabilité

Conformément aux dispositions de droit commun, (articles 1927 et suivants du Code Civil) le réparateur qui reçoit un véhicule aux fins de réparation, est tenu des obligations d'un dépositaire jusqu'à la restitution de celui-ci, et répond en conséquence de toute dégradation ou de la perte de ce véhicule sauf à rapporter la preuve que celle-ci est survenue sans sa faute. L'état apparent du véhicule est mentionné sur l'ordre de réparation.

Le réparateur décline toute responsabilité pour le vol ou la détérioration de biens ou valeurs non-apparents (non-visibles par le réparateur) laissés dans le véhicule au moment de son dépôt.

Article 5 – Contestations

En cas de différends relatifs à l'exécution de l'ordre de réparation, il est souhaitable que les procédures de conciliation ou de médiation (Cf. Article 12 des CONDITIONS GENERALES DE GARANTIE) soient épuisées avant qu'il ne soit fait attribution de juridiction au choix du demandeur, soit au tribunal du lieu où demeure le défendeur, soit au tribunal du lieu de la signature du présent document. Dans le cas où le client exerce une activité professionnelle, le tribunal compétent sera celui du lieu dont dépend le siège de l'établissement du réparateur.

Le présent document ne peut en aucun cas tenir lieu de facture, de note ou de devis.

Article 6 – Données personnelles

Les informations et données personnelles concernant le client sont recueillies et enregistrées dans un fichier informatisé sous la responsabilité du gérant de la carrosserie AXIAL. Ces données recueillies sont nécessaires à la gestion des commandes & à l'exploitation à des fins commerciales. Ces données ne sont pas transmises à des tiers ou utilisées à d'autres fins sans le consentement préalable du client.

Ces informations personnelles sont conservées pendant une durée de 2 ans. En cas de décès qui serait porté à la connaissance du responsable du traitement, les données du client seront supprimées, sauf nécessité de conservation pendant une durée déterminée pour des motifs tenant à ses obligations légales et réglementaires et/ou aux délais légaux de prescription.

Conformément à la loi du 6 janvier 1978 modifiée et au règlement UE n°2016/679 le client dispose d'un droit d'accès, de modification, de rectification, de suppression, d'opposition (au traitement ainsi qu'à la prospection notamment commerciale), et de portabilité des informations le concernant, qu'il peut exercer gratuitement auprès du gérant de la carrosserie.

Nous vous rappelons que le Droit de La Consommation permet de s'inscrire sur une liste de démarchage téléphonique (BLOCTEL).