



Conditions usuelles d'un ordre de réparation

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

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

Le CLIENT s'engage

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

Faire appel à l'Office de conciliation?

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

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

Le client s'adresse au Touring Club Suisse, Test&Technique, Poststrasse 1, 3072 Ostermundigen.

Il joint un exposé écrit des faits, l'ordre de réparation, la facture, une copie de la réclamation écrite adressée au garagiste et la réponse de ce dernier.

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

Ostermundigen, août 2016

Tél. 058 827 27 27
tcs.ch

- Original
 Copie pour le client



AGVS | UPSA

Auto Gewerbe Verband Schweiz
Union professionnelle suisse de l'automobile
Unione professionale svizzera dell'automobile



Deux partenaires pour un ordre de réparation loyal

Ordre de travail au garage

Parties contractantes

Garage Conseiller client _____ Site Internet _____
Rue _____ NPA / lieu _____
Courriel _____ Téléphone _____

Client Nom / prénom _____
Rue, NPA / lieu _____
Téléphone _____ Portable _____ Courriel _____

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

Travaux à effectuer

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

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

Contrôle technique pour le service des automobiles (expertise)

oui, approuvé jusqu'à CHF _____ TVA incl. (p. ex. CHF 300.-) non

Nettoyage carrosserie intérieur moteur et compartiment moteur dessous non

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

Travaux supplémentaires

accordés jusqu'à un maximum de CHF _____ TVA incl. uniquement avec l'autorisation du client

- _____
- _____
- _____

Détermination du montant maximal

Définir le volume de réparation en cas de: travaux de diagnostic / panne / défaut

accordés jusqu'à un total de CHF _____ TVA incl. uniquement avec l'autorisation du client

Devis pour les travaux à effectuer

estimation verbale gratuite des coûts pour l'ensemble des travaux de réparation

estimation écrite si l'ensemble des travaux de réparation dépasse le montant de CHF _____ TVA incl.
(le montant pour l'élaboration du devis doit être réglé)

montant maximal du total: accord jusqu'à CHF _____ TVA incl.

Déroulement de l'ordre

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

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

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

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

Autres _____

Date _____ Client _____ Conseiller client _____