

Conditions générales de service et de vente

CONDITIONS GÉNÉRALES DE SERVICE ET DE VENTE (« Conditions de Service ») de CARGLASS Suisse SA, Signy Centre, rue des Fléchères 7A, CH – 1274 Signy (« CARGLASS® »)
(Etat au 1^{er} avril 2024)

Pour des raisons de lisibilité, seule la forme masculine est utilisée dans le présent document mais toutes les désignations de personnes s'appliquent à tous les genres.

1. Champ d'application

Toutes les prestations (les « **Prestations** ») de remplacement de vitrages de véhicule (« **Remplacement** ») ou de réparation d'impact (« **Réparation** ») réalisées par CARGLASS® sont exclusivement régies par les présentes Conditions Générales de Service et de Vente (« **Conditions Générales** ») que le Client accepte en confiant son véhicule à CARGLASS® pour une intervention bris de glace. Ces Conditions Générales s'appliquent aussi à la vente des produits commercialisés par CARGLASS® (les « **Produits** »), au recalibrage, selon les directives du constructeur, des équipements d'assistance à la conduite du véhicule installés sur le pare-brise (« **Recalibrage** ») et à tous les futurs échanges entre CARGLASS® et le Client en lien avec une Prestation. Le Client ne peut se prévaloir de conditions différentes et complémentaires, quand bien même CARGLASS® n'aurait pas exclu celles-ci expressément.

2. Conditions d'exécution

CARGLASS® se réserve le droit de refuser la réalisation de toute Prestation ou d'un Recalibrage si ceux-ci ne peuvent être exécutés dans les règles de l'art eu égard à l'état du véhicule (rouille, dommages apparents sur la carrosserie empêchant potentiellement la pose de vitrage, etc.) ou si le véhicule ne respecte pas les obligations légales ou réglementaires qui lui sont applicables. Cela peut notamment être le cas, sans que cette liste soit exhaustive, pour un Recalibrage si les pneus d'un véhicule équipé d'un système d'aide à la conduite sont sous-gonflés, si une modification du châssis dépasse les tolérances de fabrication ou, pour une Prestation, si le véhicule n'a pas de plaques d'immatriculation ou n'a pas de vignette. Tout refus opposé par CARGLASS® sera dûment justifié.

Tout rendez-vous pris par téléphone ou sur le site internet sera confirmé par l'envoi d'un mail au Client. Le rendez-vous pourra être modifié à l'initiative de CARGLASS® notamment en cas de retard dans la livraison de la pièce pour un Remplacement ou si les conditions météorologiques ne permettent pas de réaliser une Prestation en pose mobile. Quelque soit les causes d'un report, le Client sera informé dans les meilleurs délais et un nouveau rendez-vous lui sera proposé.

3. Prix et facturation

3.1 Les prix sont facturés selon la liste des prix de CARGLASS® en vigueur à la date de réalisation de la Prestation, du Recalibrage ou de la vente de Produits.

Une caution sera exigée pour toute pose de plexiglas. Cette caution sera remboursée si le Client fait remplacer le plexiglas par un centre CARGLASS® implanté en Suisse dans les 14 jours suivant la pose de plexiglas.

3.2 Si la Prestation est couverte par une police d'assurance casco et prise en charge par l'assureur, CARGLASS® adressera la facture directement à la compagnie d'assurance du Client. Le Client restera redevable du paiement de la franchise si son contrat d'assurance le prévoit et de la TVA pour les Clients assujettis à la TVA.

Le Client s'engage toutefois à régler, intégralement et à première demande, la Prestation à CARGLASS® en cas de défaut de paiement de la part de l'assurance, quel que soit le motif du refus de l'assurance. CARGLASS® reste, en tout état de cause, étrangère à la relation contractuelle entre le Client et son assurance et le Client est invité à se rapprocher de son assurance pour toute question relative à sa police d'assurance.

3.3 Rendez-vous non honorés - En cas de non-présentation au rendez-vous (No-Show) convenu, CARGLASS® facturera CHF 40.00 de frais administratifs si le rendez-vous en question concernait une Réparation et CHF 80.00 si le rendez-vous concernait un Remplacement. Si le rendez-vous a été annulé au moins 24 heures avant l'heure du rendez-vous, aucun frais de No-Show sera facturé.

3.4 Informations erronées - Si, dans le cas d'un Remplacement, le Client fournit des informations erronées lors de la prise de rendez-vous (erreur du numéro d'identification du véhicule, erreur de l'année de première mise en circulation du véhicule ou autre), il est possible que la pièce de remplacement commandée par CARGLASS® sur la base de ces informations ne puisse pas être installée sur le véhicule et qu'une nouvelle pièce doive être commandée. CARGLASS® se réserve le droit de facturer un dédommagement au Client.

3.5 Mauvaise foi du Client - CARGLASS® se réserve le droit de refuser la réalisation d'une Prestation en cas de mauvaise foi du Client ou d'une demande de Prestation douteuse ou anormale.

4. Reprise du véhicule et réclamation / avis de défaut

Le Client est tenu de procéder à une vérification immédiate de l'état du véhicule et de la Prestation au moment de la restitution. La reprise par le Client de son véhicule après une Prestation effectuée par CARGLASS® sans émettre de réserves vaut acceptation tacite de la Prestation et reconnaissance de l'absence de tout défaut visible ou de tout dommage sur le véhicule. La vue sans distorsions après la Réparation d'un impact dans le champ de vision du conducteur doit notamment être vérifiée par le Client lorsqu'il réceptionne le véhicule. Toute réclamation future relative à un défaut apparent, à un impact réparé dans le champ de vision du conducteur ou à un dommage occasionné au véhicule et visible au moment de la restitution de celui-ci sera rejetée.

En cas de défauts non-apparents concernant un Produit, une Prestation ou un Recalibrage, le Client a l'obligation d'aviser CARGLASS® dans un délai de sept jours ouvrables. Le délai durant lequel le Client peut faire valoir ses droits en cas de défaut non-apparent est d'une année à partir du jour où le défaut a été signalé à CARGLASS® sous peine de déchéance de ses droits de garantie. Le Client se doit de présenter le certificat de garantie de CARGLASS® y relatif. Toute réclamation devra être faite auprès du Service consommateurs au numéro 0800 818 118, par email à l'adresse customer.solutions@carglass.ch ou par écrit à l'adresse suivante : Rue des Fléchères 7A, CH – 1274 Signy Centre.

5. Garanties

CARGLASS® assume des garanties de deux ans à compter de la restitution du véhicule en cas de défaut sur les Produits (ch. 5.1) et le Recalibrage (ch. 7), et une garantie à vie en cas de défaut sur les Prestations (ch. 5.2) selon les conditions définies ci-après et conformément aux délais de notification et de prescription prévus à la clause 4.

5.1 Garantie des pièces de vitrage - Pour tout Remplacement, CARGLASS® utilise exclusivement du vitrage fabriqué selon les normes des équipementiers d'origine (norme OEM) et commandé directement auprès des fournisseurs qui livrent des vitrages aux constructeurs automobiles ou auprès d'autres fournisseurs.

La qualité des vitrages posés par CARGLASS® est donc certifiée de qualité équivalente au vitrage d'origine c'est-à-dire que les vitrages utilisés possèdent les mêmes caractéristiques essentielles techniques et de sécurité que les vitrages d'origine du constructeur automobile.

En cas de violation de cette garantie, CARGLASS® s'engage à remplacer le vitrage ne présentant pas la qualité convenue selon cette clause 5.1, à l'exclusion de toute autre prétention du Client. CARGLASS® garantit les défauts des pièces de vitrage dans les conditions prévues aux articles 197 et suivants du Code des obligations.

5.2 Garantie relative aux Prestations- CARGLASS® accorde au Client une garantie sur les Prestations réalisées. Cette garantie s'applique sous réserve des dispositions des points 5.2.4 et 5.3 suivants, aussi longtemps que le véhicule est en état de circuler, et ce dans les conditions ci-après : (« **Garantie applicable aux Prestations** »).

5.2.1 Remplacement - En cas de Remplacement d'un vitrage, CARGLASS® garantit l'absence de défauts d'étanchéité, de cas de fuite ou de sifflement du vent sauf si le véhicule a subi un dommage après la réalisation du Remplacement tel qu'un accident, une modification affectant le vitrage, ou une usure anormale due à un défaut d'entretien ou une intervention extérieure.

En cas de défaut tombant sous cette garantie, le Client devra en informer CARGLASS® sans délai. CARGLASS® vérifiera l'origine du défaut et en supportera les coûts d'élimination à hauteur du prix payé par le Client pour le Remplacement défectueux (principe de plafonnement des remboursements). Tous les autres coûts qui pourraient découler du défaut restent à la charge du Client qui ne pourra exiger aucun autre dédommagement de quelque nature que ce soit comme, par exemple, le temps d'immobilisation et de non-utilisation de son véhicule, tout manque à gagner, perte de chiffre d'affaires, frais de transport, coût d'un véhicule de location, etc.

5.2.2 Réparation – CARGLASS® s'engage à effectuer les Réparations de manière diligente et selon les règles de l'art. Une Réparation est défectueuse lorsque l'impact réparé part en fissure après la restitution du véhicule au Client. En cas de Réparation défectueuse, et si le Client confie à CARGLASS® le Remplacement de ce vitrage, le montant payé pour la Réparation défectueuse sera déduit du prix du Remplacement.

CARGLASS® souligne expressément qu'il est possible, en cas de Réparation, que la Réparation soit visible ou que, pendant la Réparation, le verre endommagé se fissure de manière spontanée sans que cela constitue une Réparation défectueuse telle que décrite ci-dessus. Pour ces cas, CARGLASS® n'assume aucune responsabilité. Toutefois, si le Client choisit de confier à CARGLASS® le Remplacement de ce vitrage, le montant payé pour la Réparation sera déduit du prix du Remplacement.

5.2.3 Conditions de mise en œuvre de la Garantie applicable aux Prestations - Le Client laissera à CARGLASS® le temps nécessaire pour procéder à la Réparation ou au Remplacement dans le cadre de la mise en œuvre de la Garantie. Dans les seuls cas où un préjudice important pourrait survenir du fait de l'existence d'un défaut couvert par la Garantie applicable aux Prestations ou que CARGLASS® tarde à procéder à l'inspection dudit défaut ou de son élimination, le Client peut – après avoir reçu l'accord écrit de CARGLASS® – procéder lui-même ou avec l'aide d'un tiers à l'inspection du défaut ou à son élimination, puis demander à CARGLASS® le remboursement des frais d'inspection ou d'élimination du défaut qu'il aura supportés à l'exclusion de tous les frais indirects.

La Garantie applicable aux Prestations prend fin si le Client ou toute autre personne répare, remplace le vitrage du véhicule garanti ou si des pièces liées à l'intervention de CARGLASS® sont manipulées postérieurement à la réalisation d'une Prestation sans avoir contacté CARGLASS® au préalable.

5.2.4 Exclusion - La Garantie applicable aux Prestations est exclue en cas de jet de pierre, accident, vandalisme sur le véhicule, incendie, grêle, et, de manière générale, tout fait non imputable à CARGLASS®.

La Garantie applicable aux Prestations est également exclue dans les cas suivants :

- suite à un Remplacement défectueux : (i) lorsque CARGLASS® pose un produit fourni par le Client, (ii) si le véhicule a fait l'objet de transformations en vue d'une utilisation autre que celle d'origine, (iii) en cas d'usure, de corrosion ou de vieillissement des matériaux, (iv) si le défaut allégué résulte d'un accident, du fait ou de l'omission du Client (tel que, notamment, un défaut d'entretien, une modification, une utilisation anormale) ou d'un tiers (tel que, notamment, une intervention ultérieure par un tiers), (v) ou, plus généralement, de toute autre cause étrangère au Remplacement réalisé par CARGLASS®.

- suite à une Réparation défectueuse : (i) pour les véhicules ayant fait l'objet de transformations en vue d'une utilisation autre que celle d'origine, (ii) si le défaut allégué résulte d'un accident, du fait ou de l'omission du Client (tel que, notamment, un défaut d'entretien, une modification, une utilisation anormale) ou d'un tiers (tel que, notamment, une intervention ultérieure par un tiers), (iii) ou, plus généralement, de toute autre cause étrangère à la Réparation.

- usure normale ou défaut d'entretien régulier du véhicule.

- Prestation réalisée à l'extérieur de la Suisse sauf si le Client a pris contact avec CARGLASS® qui s'est chargée d'organiser la réalisation de la Prestation à l'étranger.

La Garantie applicable aux Prestations se limite strictement à la réalisation d'un nouveau Remplacement ou d'une nouvelle Réparation par CARGLASS®, à l'exclusion de toute autre prétention. CARGLASS® n'assume notamment aucune responsabilité pour des coûts ou dommages indirects subis par le Client.

5.3 Les droits de garantie relatifs aux Prestations sont à faire valoir, auprès de CARGLASS®, par écrit, dans un délai de sept jours ouvrables au plus tard après survenance du cas couvert. A titre de document justificatif, le Client est tenu de présenter le certificat de garantie ou la facture de la Prestation mise en cause.

5.4 Garantie relative aux Produits - Les Produits commercialisés par CARGLASS® sont garantis dans les conditions légales sous réserve d'une utilisation conforme de ces Produits avec les recommandations du fabricant telles qu'elles figurent dans les notices d'utilisation.

6. Responsabilité

6.1 Sous réserve des règles énoncées sous ch. 6.3 ci-dessous, la responsabilité de CARGLASS® est limitée comme suit. CARGLASS® n'assume aucune responsabilité (contractuelle ou extracontractuelle) sauf en cas de dol (faute intentionnelle) ou de négligence grave de sa part. La preuve du dol ou de la négligence grave de CARGLASS® est à la charge du Client.

6.2 Dans la mesure décrite sous ch. 6.1 ci-dessus, CARGLASS® n'assumera en particulier aucune responsabilité pour des dommages qui pourraient survenir au véhicule et qui ne concerneraient pas les vitres en tant que tels (par exemple, monte-vitre ne fonctionnant plus, peinture abîmée, dommages occasionnés aux revêtements intérieurs des portières, etc.), ni du contenu de la voiture, sauf lorsque ledit contenu a été expressément confié par le Client à CARGLASS® pour être conservé.

6.3 Les limitations de responsabilité précitées (ch. 6.1 et 6.2) ne sont pas valables dans le cas de responsabilité découlant impérativement de la loi (par exemple : la Loi fédérale sur la

responsabilité du fait des produits) et en cas de prise en charge par la Garantie applicable aux Prestations découlant des présentes Conditions de Service (ch. 5.2).

Si le Client ne reprend pas son véhicule au jour et à l'heure convenus, ou au plus tard à l'heure de fermeture du centre de pose le jour convenu, CARGLASS® pourra garer le véhicule à l'extérieur du centre aux risques et périls du Client.

7. Recalibrage de la caméra du système avancé d'aide à la conduite, garantie, exclusion de responsabilité

7.1 Si le véhicule du Client est équipé d'un système avancé d'aide à la conduite (« ADAS ») avec caméra intégrée dans le pare-brise (« **Caméra** »), CARGLASS® recalibre la Caméra après un Remplacement de pare-brise dès lors que le Recalibrage est recommandé par le constructeur automobile ou sous-traite le Recalibrage à un tiers avec l'accord préalable du Client.

Si, contrairement à la recommandation du constructeur automobile, CARGLASS® ne recalibre pas la Caméra après un Remplacement de pare-brise, il est possible que la Caméra ou le système ADAS ne fonctionne pas correctement. CARGLASS® s'engage à informer le Client en cas de non-Recalibrage de la Caméra au plus tard au moment de la restitution du véhicule. Dans ce cas, l'attention du Client est attirée sur le fait qu'il ne doit pas se fier à son système d'aide à la conduite et qu'il serait seul responsable si un accident survenait à cause d'un dysfonctionnement du système ADAS.

Les seuls cas dans lesquels CARGLASS® ne recalibrerait pas la caméra sont (i) le refus du Client qui ne souhaite pas que CARGLASS® procède au Recalibrage de son véhicule, (ii) les équipements de Recalibrage de CARGLASS® ne lui permettent pas de recalibrer le modèle de véhicule du Client, (iii) l'état du véhicule ne permet pas de réaliser un Recalibrage dans les règles de l'art. Dans tous les cas, CARGLASS® informera par écrit le Client si le Recalibrage n'a pas été effectué et l'invitera soit à prendre un nouveau rendez-vous pour procéder au Recalibrage soit à se rendre chez un autre prestataire de service (concessionnaire) afin de faire recalibrer sa Caméra.

CARGLASS® se réserve le droit de refuser le Remplacement du pare-brise si les pneus du véhicule du Client sont sous-gonflés, si une modification du châssis dépasse les tolérances de fabrication ou si le véhicule est en mauvais état. Cet état de fait peut en effet avoir une incidence sur la qualité du Recalibrage que CARGLASS® ne serait pas en mesure de garantir.

Si le véhicule du Client est équipé d'un système ADAS avec recalibrage dynamique, le Client devra donner son accord préalable à la conduite du véhicule par un technicien CARGLASS®. Dans le cas où le Client ne serait pas présent au moment de la réalisation du Remplacement, le Client pourra, s'il le souhaite, laisser son véhicule et les clés à disposition de CARGLASS® ; cette mise à disposition valant autorisation de conduite du véhicule par un technicien CARGLASS®.

7.2 CARGLASS® consent une garantie sur le Recalibrage effectué par son personnel dans les conditions suivantes :

- valide uniquement dans les cas de défauts dans la procédure de Recalibrage de la Caméra et seulement si le Recalibrage a été réalisé par CARGLASS® ;
- ne couvre aucun dommage qui ne serait pas causé par un défaut dans la procédure du Recalibrage de la Caméra effectué par CARGLASS® ;
- expire dès lors que la Caméra recalibrée par CARGLASS® a été manipulée (quelle que soit la manière et quels que soient les moyens) par une personne autre qu'un technicien CARGLASS® et/ou a été mal entretenue par les propriétaires du véhicule ou une tierce personne ;
- valide jusqu'à la survenance de l'un des événements suivants : (i) à l'expiration du 24ème mois après la restitution du véhicule suite à l'intervention de CARGLASS® ; (ii) un nouveau

remplacement du pare-brise ou de la Caméra, (iii) un évènement qui requiert le Recalibrage de la Caméra installée sur le véhicule, ou (iv) des modifications apportées au véhicule suite à un accident ou à des interventions sur le véhicule qui en modifient la hauteur ou la largeur. Les cas qui requièrent un nouveau Recalibrage de la Caméra sont listés dans le manuel d'entretien (ou quel que soit le nom qui lui est donné) ou dans tout autre document d'information rédigé et fourni par le constructeur du véhicule du Client.

En cas de Recalibrage confié par le Client à CARGLASS® mais réalisé par un tiers à la demande de CARGLASS®, seules les garanties du tiers découlant du contrat entre CARGLASS® et le tiers s'appliquent. A la demande du Client, CARGLASS® cèdera ses droits de garantie au Client, et lui mettra à disposition la documentation nécessaire pour faire valoir ses droits.

7.3 Dans le cas où le Client n'autorise pas CARGLASS® à effectuer ou faire effectuer le Recalibrage avec une tierce partie après le Remplacement d'un pare-brise, la garantie ne couvre aucun dysfonctionnement de la Caméra ou du système ADAS après ledit remplacement.

7.4 Toute responsabilité de CARGLASS® en relation avec le fonctionnement correct de la Caméra ou du système ADAS est exclue et CARGLASS® ne sera en aucun cas responsable de tout dysfonctionnement de la Caméra ou du système ADAS en général et des conséquences qui en résultent dans les cas suivants :

- si CARGLASS® réalise une Prestation sur un vitrage autre que celui sur lequel se situe la caméra,
- si CARGLASS® réalise un Remplacement de pare-brise sur un véhicule pour lequel le Recalibrage de la Caméra intégrée dans le pare-brise n'est pas effectué car non recommandé par le constructeur automobile.

7.5 Dans la mesure où un Recalibrage défectueux tombe sous la garantie consentie par CARGLASS®, CARGLASS® s'engage à éliminer le défaut à ses frais, à l'exclusion de toute autre prétention du Client. Cette garantie n'existe qu'à condition que CARGLASS® soit avisée dans un délai de sept jours ouvrables dès la survenance du cas de garantie au plus tard, et prend fin après une durée maximale de deux ans après la restitution du véhicule, conformément aux conditions de la clause 4 des présentes Conditions de service.

8. Traitement et protection de vos données personnelles

Dans le cadre de la gestion de la relation commerciale entre CARGLASS® et le Client, les données relatives au Client (notamment le nom, le prénom, l'adresse, le numéro de téléphone, l'email et les informations relatives au contrat d'assurance) et au véhicule et les données relatives à la commande (notamment la date de la commande, la nature du service, l'adresse de livraison et le résultat de l'enquête de satisfaction) (« **Données Personnelles**») sont traitées et protégées selon les dispositions de la Loi fédérale Suisse sur la protection des données et, le cas échéant, le Règlement général sur la protection des données européen RGPD. Le Client peut, à tout moment, exercer ses droits d'accès, de mise à jour, de correction de ses Données Personnelles ou s'opposer au traitement de ses données pour des motifs légitimes, demander la suppression de ses données ou obtenir la liste à jour des destinataires de données en contactant CARGLASS Suisse S.A., Rue des Fléchères 7A, CH - 1274 Signy-Centre, privacy@carglass.ch.

Toutes les informations concernant le traitement des Données Personnelles par CARGLASS Suisse S.A. et l'exercice des droits des clients se trouvent sur : (www.carglass.ch/fr/dispositions-relatives-a-la-protection-des-donnees/)

9. Dispositions générales

9.1 Les présentes Conditions de Service sont susceptibles d'être modifiées régulièrement. Seule la version publiée la plus récente est applicable et opposable au Client.

9.2 Si une disposition des présentes Conditions de Service s'avérait nulle en tout ou en partie, la validité des dispositions restantes ne serait pas remise en cause.

9.3 Le droit suisse s'applique de manière exclusive aux présentes Conditions de Service, la Convention sur la vente internationale de marchandises (CVIM) et autres traités internationaux étant réservée, dans la mesure de leur champ d'application.