Conditions générales de vente

SARL Carrosserie Helleux - 3 allée de la Haute Gasniais, 35500 Vitré - 07 69 93 39 03
Version du 2 novembre 2026

1. Objet et champ d'application

Les présentes conditions générales s'appliquent à toutes les prestations réalisées par la SARL Carrosserie Helleux (« l'atelier ») pour ses clients, particuliers ou professionnels : tôlerie, carrosserie, peinture, remplacement de pare-brise et restauration de véhicules.

Toute commande implique l'acceptation des présentes conditions. Elles prévalent sur toute condition d'achat du client, sauf accord écrit de l'atelier.

2. Devis et ordre de réparation

Le devis est gratuit. Il décrit les travaux, les pièces et les fournitures prévus et indique le prix. Sauf mention contraire, il est valable 30 jours.

Les travaux ne commencent qu'après acceptation du devis par le client, ou signature de l'ordre de réparation.

Un devis établi à partir de photos est indicatif. Il peut être confirmé ou ajusté après examen du véhicule à l'atelier, avant le début des travaux.

Si des travaux supplémentaires s'avèrent utiles en cours de réparation, l'atelier en informe le client, lui indique le coût et attend son accord avant de les réaliser.

3. Prix et paiement

Les prix sont indiqués en euros. Pour les particuliers, ils s'entendent toutes taxes comprises ; pour les professionnels, hors taxes, avec la TVA en sus.

Le règlement a lieu à la restitution du véhicule, sauf acompte convenu par écrit sur le devis. L'atelier peut demander un acompte pour la commande de pièces ou de fournitures spécifiques.

Lorsque les travaux sont pris en charge par une assurance, le client reste redevable de la franchise et de toute part non prise en charge. Lorsque l'atelier propose le remboursement de la franchise, ses conditions sont précisées par écrit sur le devis.

Pour les clients professionnels, tout retard de paiement entraîne de plein droit des pénalités calculées à trois fois le taux d'intérêt légal, ainsi que l'indemnité forfaitaire de 40 € pour frais de recouvrement.

4. Assurance et expertise

Le client choisit librement le réparateur de son véhicule. L'atelier peut l'accompagner dans ses démarches auprès de son assurance, sur la base des informations que le client lui fournit.

Lorsqu'une expertise est nécessaire, les travaux débutent après l'accord de l'expert ou de l'assureur, sauf demande contraire du client. Les délais d'expertise ne dépendent pas de l'atelier.

5. Délais

Les délais annoncés sont donnés à titre indicatif. Ils dépendent notamment de la disponibilité des pièces, des conditions de séchage des peintures et de l'accord éventuel de l'assurance.

En cas de retard important, l'atelier prévient le client dès qu'il en a connaissance.

6. Dépôt et restitution du véhicule

Un état du véhicule peut être établi à son arrivée. Le client est invité à ne laisser dans le véhicule aucun objet de valeur ni document personnel.

Le client est averti de la fin des travaux et vient récupérer son véhicule aux horaires d'ouverture de l'atelier. Au-delà de 5 jours ouvrés après cet avis, des frais de gardiennage, précisés sur le devis, peuvent être facturés.

Le véhicule est restitué après règlement des sommes dues. Les pièces remplacées sont tenues à la disposition du client s'il en fait la demande avant le début des travaux.

7. Garanties

Les travaux bénéficient des garanties légales, notamment la garantie des vices cachés. Toute garantie commerciale complémentaire est indiquée par écrit sur le devis ou la facture.

La garantie ne couvre pas l'usure normale, un nouvel accident ou choc, un défaut d'entretien, ni les dommages liés à une intervention d'un tiers sur la zone réparée.

La peinture nécessite des précautions dans les premières semaines : l'atelier remet au client les conseils d'entretien adaptés à la restitution du véhicule.

8. Responsabilité

L'atelier répond des dommages causés au véhicule pendant sa garde, dans les conditions du droit commun. Il ne peut être tenu responsable des objets personnels laissés dans le véhicule.

L'atelier n'est pas responsable des défauts préexistants que le client ne lui a pas signalés et qui n'étaient pas décelables à l'examen du véhicule, ni de la mise en lumière d'un défaut caché par une réparation.

9. Droit de rétractation

Pour une commande conclue à l'atelier, la loi ne prévoit pas de droit de rétractation.

Pour une commande conclue à distance ou hors de l'atelier, le client consommateur dispose de 14 jours pour se rétracter. Si le client demande que les travaux débutent avant la fin de ce délai, il devra payer la part déjà réalisée, et il ne pourra plus se rétracter une fois les travaux entièrement exécutés.

10. Données personnelles

Les informations recueillies servent à traiter la demande du client et à réaliser la prestation. Elles sont décrites dans la politique de confidentialité du site, qui précise aussi les droits du client et la durée de conservation.

11. Réclamations et médiation

Pour toute réclamation, le client peut contacter l'atelier par téléphone au 07 69 93 39 03, par e-mail à contact.carrosseriehelleux@gmail.com ou en se présentant à l'atelier.

Le client consommateur peut recourir gratuitement à un médiateur de la consommation en vue de la résolution amiable du litige. Les coordonnées du médiateur compétent sont communiquées au client sur simple demande.

12. Droit applicable et litiges

Les présentes conditions sont soumises au droit français. À défaut d'accord amiable, le litige relève des tribunaux compétents du ressort du siège de l'atelier, sous réserve des règles protectrices applicables aux consommateurs.