

# CONDITIONS GENERALES DE VENTE ET DE REMPLACEMENT ET DE REPARATION

## 1. GÉNÉRALITÉS

1.1 Nos conditions générales s'appliquent à toute vente ou remplacement de pare-brise vitre latérale ou réparation ou prestations de services ou produits vendu pas AWAGLASS.

1.2 Toute commande stipule que le client adhère aux présentes Conditions Générales :

- Soit à la signature préalable de l'ordre de mission ou de réparation ou la fiche de mission ou d'intervention sur le véhicule prise en charge par AWAGLASS lors de la commande ou après intervention.
- Soit par la réclamation d'une intervention sur base d'un document émis par AWAGLASS.
- Lorsque la commande est passée sous forme électronique, dans ce cas, chacune des parties accepte que puisse être utilisé un système électronique pour passation, réception et preuve de la commande et renonce à opposer à l'autre partie, notamment en cas de litige, le fait que les informations concernées aient été obtenues et/ou stockées sous une forme électronique.
- Lorsque la commande est passée par téléphone ou par sms ou n'importe quel autre moyen de communication.

## 2. DEVIS

Le client pourra demander, par téléphone ou e-mail ou sms ou via notre site internet ou toute autre moyen de communication un devis gratuit des prestations à effectuer sur son véhicule. AWAGLASS ne sera pas tenue par ce devis en cas d'erreur ou d'omission ou d'inattention du client sur les caractéristiques ou l'état de son véhicule.

## 3. PRIX

3.1 Les prix s'entendent TVA comprise et sont établis sur la base des tarifs AWAGLASS en vigueur à la date de la réalisation de la prestation.

3.2 Les produits et interventions sont payables comptant, lors de la livraison des produits ou après intervention ou lors de la reprise du véhicule par le client, selon le cas.

3.3 Tout montant non acquitté à sa date d'échéance pourra entraîner l'application de plein droit et sans mise en demeure d'une majoration forfaitaire de 10% avec un minimum de 50 euro et d'un intérêt moratoire de retard égal à 5% par mois entamé. Les frais d'avocats exposés pour le recouvrement des montants impayés seront entièrement à la charge du client.

3.4 S'il apparaît au cours de l'intervention que des prestations supplémentaires sont nécessaires, AWAGLASS en informera immédiatement le client afin d'obtenir son accord préalablement à leur réalisation. Il en sera de même si le temps d'intervention annoncé doit être modifié parce que le véhicule présente des particularités.

3.5 Le client ne pourra reprendre son véhicule qu'après complet paiement de toutes les sommes dues à AWAGLASS en principal et accessoires sous réserve des dispositions de l'article 7 des présentes Conditions Générales.

3.6 Toute facture qui n'est pas contestée par lettre recommandée endéans les huit jours de son envoi est considérée définitivement acceptée.

#### **4. CONDITIONS D'EXÉCUTION**

4.1 AWAGLASS se réserve le droit de refuser la réalisation de toute intervention si celle-ci ne peut être exécutée dans des conditions normales, endroit assez spacieux, propre, couvert s'il y a averse, et températures ambiantes normales.

4.2 AWAGLASS décline toute responsabilité en cas de perte, détérioration ou vol des objets se trouvant dans le véhicule, à l'exclusion des équipements et accessoires incorporés au véhicule.

#### **5. RÉCLAMATIONS**

5.1 Il convient au client de vérifier la conformité des interventions réalisées avant la reprise de son véhicule dans notre atelier ou avant le départ de l'équipe du service mobile.

5.2 Toute réclamation devra être faite auprès d'AWAGLASS au numéro 071/41.41.41 ou par E-mail à l'adresse [info@awaglass.be](mailto:info@awaglass.be) ou par lettre simple ou recommandée à AWAGLASS Chaussée de Bruxelles 76- 6020 Dampremy.

#### **6. RISQUES – REPRISE DU VÉHICULE**

6.1 Sauf accord contraire, le véhicule doit être repris aux jours et heures indiqués dans la commande ou au plus tard à l'heure de fermeture de notre atelier le jour convenu. A défaut, AWAGLASS pourra garer le véhicule à l'extérieur de l'atelier aux risques et périls du client.

6.2 Le transfert des risques est alors réputé avoir eu lieu à l'heure de fermeture de l'atelier le jour convenu, AWAGLASS n'encourra aucune responsabilité en cas de vol ou de dommage quelconque subi par le véhicule.

6.3 Après 48 heures, AWAGLASS pourra requérir des forces de l'ordre la mise en fourrière du véhicule, aux frais et risques du client.

#### **7. LES ASSURANCES**

7.1 Toute facture établie par AWAGLASS est dû par le client. AWAGLASS reste durant toute l'intervention financière tiers étranger à la relation contractuelle entre le client et son assurance.

7.2 AWAGLASS n'est pas responsable ni habilitée à conseiller le client sur l'établissement de sa déclaration de sinistre qu'il établit sous son entière responsabilité.

7.3 La facture établie par AWAGLASS vaut une cessation de créance en sa faveur consentie par le client assuré pour une prise en charge directe par son assurance.

7.4 Le client est informé qu'il reste redevable envers AWAGLASS de toutes les sommes qui ne seraient pas réglées par son assurance dans le cadre de ladite cession.

#### **8. GARANTIE – RESPONSABILITÉ**

Quand elle est recevable, la mise en œuvre de la garantie suppose la présentation de la fiche garantie ou de la facture.

Cette garantie est valable pour tout changement de pare-brise ou de lunette ou d'une vitre latérale et pour toute réparation d'impacts ou d'éclats ou de griffes sur le pare-brise. Cette garantie s'applique lorsque les défauts constatés résultent d'un défaut d'étanchéité, de fuite d'air ou d'un sifflement consécutif à un remplacement de pare-brise ou lorsque les défauts constatés résultent d'une fissure attribuable à la réparation par nos services d'un impact sur le pare-brise. Cette garantie est valable sur la durée de vie du véhicule, dans nos ateliers, et dans le cadre de la garantie de la réparation.

8.1 Garantie applicable aux prestations de remplacement de vitrages :

8.1.1 Les remplacements de vitrages effectués par AWAGLASS sur tout véhicule sont garantis à vie contre tout défaut d'étanchéité, enjoliveur ou moulure mal fixé, fuites ou sifflements.

8.1.2 Les vitrages automobiles sont garantis en défaut de fabrication en tant que pièce, les fêlures, fissures, craquelures ainsi qu'un pare-brise cassé ne rentre pas dans le cadre de la susdite garantis.

8.1.3 Cette garantie est exclue :

- Lorsqu'AWAGLASS pose une vitre ou un pare-brise fourni par le client.
- pour les véhicules ayant fait l'objet de transformations en vue d'une utilisation autre que celle d'origine.
- en cas d'usure, de corrosion ou de vieillissement des matériaux.
- 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), ou plus généralement de toute autre cause étrangère à l'intervention réalisée par AWAGLASS.

8.1.4 Cette garantie se limite strictement à la réalisation d'une intervention complète par AWAGLASS.

8.2 Garantie applicable aux prestations de réparation d'impacts ou d'éclats :

8.2.1 Les réparations d'impacts réalisées sur les voitures particulières et les camionnettes sont garanties à vie contre toute fissure attribuable audits impacts, que cette fissure intervienne pendant ou postérieurement à la réalisation de la prestation.

8.2.2 Avant la réparation de l'impact ou l'éclat de vitrages du véhicule le client est informé de la catégorie alloué à l'impact ou l'éclat pour l'attribution de la garantie soit :

- Catégorie A : L'impact répond aux normes et conditions de réparation telles que mentionnées expressément dans la fiche de l'intervention selon nos experts réparateurs et est qualifié CATA : si une fissure apparaît pendant la réparation susvisée ou postérieurement AWAGLASS, après accord du client, placera gratuitement un nouveau pare-brise
- Catégorie B : L'impact répond aux normes et condition telles que mentionnées expressément dans la fiche de l'intervention selon nos expert réparateurs et est qualifié CATB : Si une fissure devait apparaître pendant ou postérieurement à la réparation susvisée, AWAGLASS procédera, à la demande du client, au remplacement du vitrage. Ce remplacement sera facturé au client, déduction faite du prix de la première réparation réalisée.
- Catégorie C : L'impact ne répond pas aux normes et conditions de réparation telles que mentionnées expressément dans la fiche de l'intervention selon nos experts réparateurs et est qualifié CATC : AWAGLASS répare uniquement aux risques du client et ne garantit pas les résultats. Si une fissure devait apparaître pendant et uniquement pendant la réparation susvisée, AWAGLASS créditera uniquement le coût de la réparation. Si une fissure devait apparaître postérieurement à la réparation celle-ci ne sera pas remboursée. A défaut d'accord du client pour le remplacement, le véhicule lui sera restitué en l'état et la responsabilité d'AWAGLASS ne pourra être engagée.

8.2.3 Cette garantie est exclue :

- pour les toits ouvrants ou fixes,
- pour les véhicules ayant fait l'objet de transformations en vue d'une utilisation autre que celle d'origine.
- 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), ou plus généralement de toute autre cause étrangère à l'intervention réalisée par AWAGLASS.

8.3 Toute intervention dans le cadre de la garantie ne peut se faire que dans notre atelier sis, Chaussée de Bruxelles 76- 6020 Dampremy.

8.4 Dans tous les cas de mise en jeu de la garantie, en cas d'indisponibilité du produit nécessaire à la réalisation de la intervention, la garantie de AWAGLASS se limitera au seul remboursement de l'intervention initialement réalisée.

8.5 En cas de dommages résultants de l'intervention d'AWAGLASS, la réparation du préjudice subi par le client se limitera au remplacement de pièces endommagées.

## **9. LOI PROTECTION VIE PRIVEE**

9.1 Les informations relatives au client seront traitées aux fins de gérer les services qui lui sont fournis. Elles sont destinées à cette fin à AWAGLASS, à leurs prestataires et le cas échéant, aux assureurs "bris de glace" partenaires d'AWAGLASS.

9.2 Afin d'améliorer la qualité de ses services et faciliter la prise en charge des bris de glace par les assureurs, les appels avec les conseillers de AWAGLASS peuvent être enregistrés.

9.3 Sous réserve de l'accord du client ou, selon les cas, à défaut d'opposition de sa part, AWAGLASS ou ses partenaires pourront adresser au client des offres ou lui proposer de participer à des enquêtes.

9.4 Conformément à la loi « vie privée » du 8 décembre 1992 et ses modifications, le client peut demander à accéder, faire rectifier ou supprimer les informations le concernant, ou s'opposer à recevoir des offres de la part de AWAGLASS, auprès du notre service administratif dont les coordonnées figurent à l'article 5.2 ci-dessus.

## **10. ATTRIBUTION DE JURIDICTION**

A défaut de solution amiable, tout différend sera attribué exclusivement au Tribunal de Commerce de Charleroi.

