

Je fais **dépanner** mon véhicule

DEPANNAGE SUR ROUTES ET EN VILLE

La première chose à faire est d'appeler la compagnie d'assurance du véhicule, en raison des conventions passées avec un dépanneur.

Sinon, les prix pratiqués étant libres (non encadrés par la réglementation), il est souhaitable de faire jouer la concurrence, même si la situation paraît urgente et compliquée.

Les dépanneurs procèdent en général par forfait, auquel il faudra ajouter le prix des pièces remplacées et la main d'oeuvre. Le forfait "dépannage" ne comprend généralement pas non plus la facturation au kilomètre.

Des suppléments peuvent aussi être appliqués, dépannage dans un parking souterrain, intempéries ...

DEPANNAGE SUR AUTOROUTES ET VOIES EXPRESS

Pour des raisons de sécurité, les dépanneurs sur autoroutes et voies express sont agréés :

- par les sociétés concessionnaires d'autoroute en cas de panne sur l'autoroute,
- par le préfet en cas de panne sur toute express.

Si l'appel téléphonique a été passé depuis une borne d'urgence, les tarifs facturés forfaitairement seront réglementés (fixes), car les dépanneurs sont agréés.

Le délai d'intervention du dépanneur est également réglementé : le dépanneur doit arriver sur place dans les 30 mn qui suivent l'appel à la borne d'urgence de l'autoroute.

Le dépannage sur place ne doit pas durer plus de 30 mn, sinon le véhicule sera transporté sur l'aire de repos ou de service la plus proche ou dans le garage du dépanneur. Le consommateur peut aussi décider du lieu de réparation de la panne, dans la limite de 5 km après la sortie de l'autoroute.

QUELS PRIX FACTURÉS ?

Les prix pratiqués par le dépanneur dépendent du jour et de l'heure d'intervention. Deux forfaits s'appliquent :

- soit le forfait de base, quand l'appel de l'automobiliste est passé en semaine du lundi au vendredi entre 8h00 et 18h00,
- soit le forfait majoré (correspondant au forfait de base majoré de 50%), quand les appels sont passés en semaine du lundi au vendredi entre 18h00 et 8h00. Ce forfait majoré s'applique également lors d'appels passés les samedis, dimanches et jours fériés.

Les tarifs des interventions des professionnels sur l'autoroute sont fixés annuellement par arrêté ministériel.

QU'EST-CE QUE LA PRESTATION DEPANNAGE ?

La prestation de dépannage peut concerner :

- le dépannage sur place : le forfait de base englobant le déplacement aller-retour ainsi que la réparation effectuée sur place. Ce forfait ne comprend pas les pièces nécessaires à la réparation, qui seront facturées en plus.
- le remorquage (le dépannage sera effectué à la suite du remorquage du véhicule) : sera facturé le forfait de base majoré de 50%.

QUE COMPREND LE FORFAIT ?

Le forfait de base comprend :

- le déplacement aller-retour du dépanneur,
- le temps passé sur le lieu d'immobilisation du véhicule à dépanner,
- le remorquage jusqu'à l'aire la plus proche du lieu d'immobilisation du véhicule à dépanner,
- la réparation d'une durée de 30 mn sur cette aire la plus proche.

Peuvent s'ajouter deux types de suppléments à ce forfait de base :

- les fournitures nécessaires à la réparation du véhicule,
- le temps passé à la réparation au-delà de 30 mn.

Les prix de ces suppléments sont librement déterminés par le professionnel (ils ne sont pas inclus dans le forfait de base réglementé). Ils seront donc signalés spécifiquement sur la facture remise au consommateur, laquelle facture détaillera l'ensemble des prestations fournies.



Les tarifs pratiqués (forfaits et suppléments) doivent être affichés dans la cabine du véhicule d'intervention.

Dans les deux cas (dépannage sur les routes et en ville et dépannage sur autoroute et voies express), **LE GARAGISTE A UNE OBLIGATION DE RESULTAT.**

Dans les deux cas, il est conseillé de noter, avant prise en charge par le dépanneur, le kilométrage du véhicule dépanné.

Dans les deux cas, **la facturation de prestations de "mise en parc"** (emploi d'un chariot élévateur pour décharger les véhicules du plateau de la dépanneuse) et prestations de "treuillage" (pour charger les véhicules sur le plateau de la dépanneuse) **est interdite**, ces deux prestations étant incluses dans le forfait de base "dépannage - remorquage".

La facturation de frais annexes tels que "nettoyage de plateau", est également interdite.

A noter que le professionnel doit informer par écrit son client, préalablement à toute facturation, du montant des frais de gardiennage/frais de parking.

Tout litige doit être signalé par écrit/mel au professionnel. Tous ces échanges doivent être conservés. La résolution du litige (à l'amiable ou devant une juridiction) ne se fera qu'à partir d'éléments concrets et préalablement mentionnés (factures, mels, contrats, devis, ordres de réparations ...).