

30/01/2025

1 - Champ d'application : Les présentes Conditions Générales (les « CG ») sont applicables à toute vente de produits (les « Produits ») et à toute prestation de services (les « Prestations ») réalisées par un membre du Réseau Midas dans le cadre de son activité de réparation et de remplacement de vitrage de véhicule sous la marque "MIDAS GLASS" (ci-après un "Midas Glass") en France. Sauf convention spéciale écrite, toute commande de Produit ou de Prestation implique l'adhésion du Client aux présentes Conditions Générales.

2 - Relation avec les assurances : Le Client est invité à se rapprocher de son assurance pour toute question relative à la mobilisation et l'étendue de ses garanties. Si le Client bénéficie d'une assurance véhicule pouvant couvrir la réparation sur le véhicule, il pourra déclarer le sinistre à son assurance, lui-même ou par l'intermédiaire d'un tiers. Midas Glass reste un tiers à la relation contractuelle entre le Client et son assurance et le Client établit sa déclaration de sinistre sous son entière responsabilité. Le Client est en tout état de cause tenu au paiement intégral de la Prestation vis-à-vis du Midas Glass.

3 - Devis / Paiement : Avant toute réalisation de prestation, le Client doit signer un devis, établi gratuitement, répertoriant les travaux à effectuer. Le devis accepté par le Client inclut le coût des pièces et de la main d'œuvre déterminé par référence à un forfait, ou à un barème de temps disponible dans chaque Midas Glass. Le devis accepté par le Client vaut ordre de réparation. La durée de validité du devis est de 30 jours à compter de sa date d'émission. Si l'un de ses Produits/Prestations bénéficie d'une offre promotionnelle, le devis est valable uniquement pour la durée de l'offre si elle est inférieure. En cas de refus de réparation d'organes de sécurité du véhicule et de ses passagers, le Midas Glass invitera le Client à signer une décharge de responsabilité au profit du Midas Glass. A défaut, le Midas Glass aura la faculté de prendre toutes mesures nécessaires à la sauvegarde de ses intérêts. En cas d'une commande de Produit non immédiatement disponible et nécessaire à la réalisation de la Prestation, le Midas Glass se réserve le droit de demander au Client le versement d'un montant inférieur ou égal à 50% du prix du Produit. Si, au cours de la Prestation, des travaux supplémentaires devaient être réalisés, le Midas Glass en informe le Client et établit un devis complémentaire. Le règlement de la Prestation s'effectue, au comptant, à la restitution du véhicule, avec les moyens de paiement acceptés par le Midas Glass concerné. A défaut, le véhicule pourra être retenu jusqu'au paiement complet du prix.

4 - Livraison / Garde du véhicule : Midas Glass exécute la Prestation et met à l'issue le véhicule à disposition du Client, au plus tard 8 jours après la date d'émission de l'ordre de réparation, sous réserve du dépôt du véhicule, disponibilité des pièces détachées, et des cas de force majeure. Le Client doit récupérer son véhicule rapidement après la fin de la Prestation. Le Midas Glass conserve avec soin le véhicule confié, conformément à l'article 1927 du Code civil. Il n'est tenu de rendre la chose déposée que dans l'état où elle se trouvait au moment du dépôt. Les détériorations qui ne sont pas de son fait resteront à la charge du Client. Le Midas Glass décline toute responsabilité en cas de vol d'objets ou effets personnels laissés à l'intérieur du véhicule. Nonobstant toute facturation d'intérêt de retard et/ou recours ultérieur, une indemnité journalière (montant affiché en Centre) sera facturée au Client en cas de non-récupération du véhicule dans les 24 heures suivant l'envoi par tout moyen de l'avis de mise à disposition de son véhicule.

5 - Restitution des pièces : Les pièces échangées lors de la réparation et payées par le Client, sont à sa disposition le jour de la restitution du véhicule. Elles lui seront restituées s'il en a fait la demande sur l'ordre de réparation, hors pièces consignées, remplacées au titre de la garantie commerciale, échange standard ou soumises à une réglementation particulière sur les déchets.

6 - Réserve de propriété : La responsabilité des Produits vendus est transférée au client dès la délivrance, mais il n'en acquerra la propriété qu'après paiement complet du prix en principal, frais et accessoires. En cas de revendication de leur entière propriété, leur dépréciation restera à la charge du client, qu'elle qu'en soit la cause.

7 - Données personnelles : Conformément à la réglementation en vigueur, les Données Personnelles collectées des Clients et des Prospects seront traitées par Midas France et le réseau Midas, Responsables de Traitement. Les

CONDITIONS GÉNÉRALES MIDAS GLASS

données collectées dans le cadre de la réalisation des Prestations (données du véhicule, coordonnées personnelles) sont nécessaires à la réalisation du contrat conclu avec le Midas Glass. Ces données peuvent également servir à réaliser des études et statistiques ou des enquêtes de satisfaction dans l'intérêt légitime de Midas et pour optimiser le service à la Clientèle. Lorsque vous avez fait appel aux services Midas, et sauf opposition de votre part, vous êtes susceptible de recevoir des offres et promotions personnalisées de notre part. Vous pouvez à tout moment, en justifiant de votre identité, exercer vos droits d'opposition, d'accès, de rectification, d'effacement, de limitation, de portabilité, auprès de MIDAS France SAS par mail à l'adresse dpo@midas.fr ou via [midas.fr](https://www.midas.fr) Rubrique «Nous contacter» ou formuler une réclamation auprès de la CNIL. Pour plus d'information, vous pouvez consulter notre charte données personnelles sur notre site : www.midas.fr/charted/utilisationdesdonneespersonnelles. Le Client a la possibilité de s'inscrire sur la liste d'opposition au démarchage téléphonique à l'adresse suivante : <http://www.bloctel.gouv.fr/>

8 - Service Relation Clientèle (SRC) / Médiation : En cas de question et/ou réclamation, le Client peut s'adresser par courrier, à : MIDAS FRANCE SAS, Service Relation Clientèle -1, rue de l'Union 92500 RUEIL MALMAISON, par courriel à c2m@midas.fr ou sur www.midas.fr. Le Midas Glass se réserve le droit de demander au Client le remboursement des frais occasionnés par la mise en cause (frais d'expertise, d'avocat, de recommandé) si l'expertise démontre que le Midas Glass n'est pas responsable. En cas de litige, le Client peut saisir gratuitement le médiateur de la Commission de Médiation Franchise-Consommateur (MFC) de la Fédération Française de la Franchise (FFF) après avoir envoyé sa réclamation par courrier au Midas Glass concerné **et en copie** au SRC par courrier, ou par email, ou en remplissant le formulaire de contact sur www.midas.fr ou après avoir directement adressé sa réclamation au SRC.

La procédure de Médiation est facultative, le Midas Glass et/ou le Client restent libres de quitter le processus de Médiation à tout moment. Le Client peut saisir la Commission de MFC en ligne sur le site internet : www.mediation-franchise.com/saisir-la-mediation, par courrier simple à l'adresse 29 Boulevard de Courcelles 75008 PARIS ou par courriel : mediation-franchise-consommateurs@franchise-fff.com.

Le réseau Midas est composé de Centres Franchisés et de Centres exploités en Succursales par Midas France. Les Centres Franchisés sont exploités par des commerçants indépendants qui ont pu librement choisir un autre Médiateur. Les Centres Franchisés ayant opté pour la MFC de la FFF affichent cette information dans leur Centre et la procédure à suivre pour la saisine du Médiateur est la même que celle ci-dessus pour les Succursales. Les Centres Franchisés n'ayant pas opté pour ce Médiateur doivent informer les Clients via quelconque support du Médiateur choisi et de sa procédure de saisine.

9 - Droit applicable : La loi applicable sera la loi française. Tout litige relatif aux présentes CG sera porté devant le tribunal compétent, déterminable selon les règles légales en vigueur. Les franchisés du réseau Midas, commerçants indépendants agissant pour leur compte et en leur nom, sont seuls responsables vis-à-vis de la clientèle des engagements de toute nature pris par eux.

10 - Garanties des Produits & Prestations :

10.1 Garantie Légale : Le Client bénéficie de la garantie légale de conformité des articles L 217-3 et L 217-20 du code de la consommation et de la garantie légale relative aux défauts/vices cachés de la chose vendue dans les conditions des articles 1641 à 1649 et 2232 du Code civil.

Le consommateur dispose d'un délai de deux ans à compter de la délivrance du bien pour obtenir la mise en œuvre de la garantie légale de conformité en cas d'apparition d'un défaut de conformité. Durant ce délai, le consommateur n'est tenu d'établir que l'existence du défaut de conformité et non la date d'apparition de celui-ci. Lorsque le contrat de vente du bien prévoit la fourniture d'un contenu numérique ou d'un service numérique de manière continue pendant une durée supérieure à deux ans, la garantie légale est applicable à ce contenu numérique ou ce service numérique tout au long de la période de fourniture prévue. Durant ce délai, le consommateur n'est tenu d'établir que l'existence du défaut de conformité affectant le contenu numérique ou le service numérique et non la date d'apparition de celui-ci. La garantie légale de conformité emporte obligation pour le professionnel, le cas échéant, de fournir toutes les mises à jour nécessaires au

maintien de la conformité du bien.

La garantie légale de conformité donne au consommateur droit à la réparation ou au remplacement du bien dans un délai de trente jours suivant sa demande, sans frais et sans inconvénient majeur pour lui. Si le bien est réparé dans le cadre de la garantie légale de conformité, le consommateur bénéficie d'une extension de six mois de la garantie initiale. Si le consommateur demande la réparation du bien, mais que le vendeur impose le remplacement, la garantie légale de conformité est renouvelée pour une période de deux ans à compter de la date de remplacement du bien.

Le consommateur peut obtenir une réduction du prix d'achat en conservant le bien ou mettre fin au contrat en se faisant rembourser intégralement contre restitution du bien, si :

1° Le professionnel refuse de réparer ou de remplacer le bien ;

2° La réparation ou le remplacement du bien intervient après un délai de trente jours ;

3° La réparation ou le remplacement du bien occasionne un inconvénient majeur pour le consommateur, notamment lorsque le consommateur supporte définitivement les frais de reprise ou d'enlèvement du bien non conforme, ou s'il supporte les frais d'installation du bien réparé ou de remplacement ;

4° La non-conformité du bien persiste en dépit de la tentative de mise en conformité du vendeur restée infructueuse.

Le consommateur a également droit à une réduction du prix du bien ou à la résolution du contrat lorsque le défaut de conformité est si grave qu'il justifie que la réduction du prix ou la résolution du contrat soit immédiate. Le consommateur n'est alors pas tenu de demander la réparation ou le remplacement du bien au préalable. Le consommateur n'a pas droit à la résolution de la vente si le défaut de conformité est mineur.

Toute période d'immobilisation du bien en vue de sa réparation ou de son remplacement suspend la garantie qui restait à courir jusqu'à la délivrance du bien remis en état.

Les droits mentionnés ci-dessus résultent de l'application des articles L. 217-1 à L. 217-32 du code de la consommation.

Le vendeur qui fait obstacle de mauvaise foi à la mise en œuvre de la garantie légale de conformité encourt une amende civile d'un montant maximal de 300 000 euros, qui peut être portée jusqu'à 10 % du chiffre d'affaires moyen annuel (article L. 241-5 du code de la consommation).

Le consommateur bénéficie également de la garantie légale des vices cachés en application des articles 1641 à 1649 du code civil, pendant une durée de deux ans à compter de la découverte du défaut. Cette garantie donne droit à une réduction de prix si le bien est conservé ou à un remboursement intégral contre restitution du bien.

Indépendamment de ces deux garanties légales, le Client bénéficie du Contrat de garantie commerciale Midas sur les Produits montés par le Midas Glass.

10.2 Contrat de garantie commerciale :

Remplacement de vitrage : Les prestations de remplacement de vitrage réalisées par MidasGlass sont garanties à vie contre tout défaut de fuite, d'étanchéité (fixation d'enjoliveur) ou de sifflement SAUF en cas de dépôt d'un produit fourni par le Client ou d'usure, corrosion ou vieillissement des matériaux.

Réparation d'impacts : Le Client est informé que la réparation des impacts peut fissurer le pare-brise pendant l'intervention. Dans ce cas, la réparation ne sera pas facturée et MidasGlass remplacera le pare-brise, après régularisation d'un nouvel ordre de réparation, seule cette dernière prestation de remplacement étant facturée.

Sauf pour les réparations d'impacts, la garantie commerciale se limite à la réalisation d'une prestation identique par un MidasGlass sur présentation de la facture.

Ne peuvent bénéficier de la garantie commerciale les camping-cars de type intégral, les véhicules transformés, les désordres/défauts imputables au Client, à un tiers ou d'origine étrangère à la Prestation (défaut d'entretien, utilisation anormale, accident, etc.). Sont aussi exclues la dépose, repose, remplacement et le calibrage de systèmes d'aide ou assistance à la conduite, les défauts esthétiques liés à la réparation d'impact et les pièces issues de l'économie circulaire.