



Contrôle des factures de garages

Vérifiez votre voiture lorsque vous la reprenez. Votre ordre a-t-il été correctement exécuté ? La voiture est-elle en ordre ? Contrôlez la facture en la comparant avec l'ordre des travaux exécutés. La facture de réparation doit être structurée et aisément compréhensible. Tous les travaux effectués doivent y être inscrits. Si le montant de la facture est supérieur au montant maximum convenu, cela signifie que des travaux supplémentaires ont été effectués.

En principe, la facture doit refléter l'ordre donné et ce dernier si possible rédigé par écrit. Le service d'entretien, d'après le carnet de service et la main-d'oeuvre sont facturés sur la base des directives données par l'importateur. Les tarifs des services d'entretien ainsi que des travaux tels que dépannage, nettoyage, changement de pneus, etc. doivent, selon la loi, être indiqués de manière bien visible et accessible dans chaque garage. Le montant de la facture peut varier en raison du tarif horaire en usage dans le garage (moyenne suisse CHF 145.-).

N° de membre TCS _____ Marque du véhicule (p. ex. VW) _____
Nom / prénom _____ Modèle / type (p. ex. Golf / GTI) _____
Adresse _____ 1^{re} mise en circulation _____
NPA / lieu _____ Plaques d'immatriculation _____
Courriel _____ N° du châssis _____
Téléphone _____ N° d'homologation _____
Km au compteur _____

Assurance protection juridique

Assista autres _____ non

- 1) Le TCS peut-il contacter le garage ou l'importateur pour demander des détails supplémentaires en cas de nécessité ? oui non
- 2) S'agit-il d'un garage représentant officiel de la marque ? oui non
- 3) Etes-vous un habitué de ce garage ? oui non
- 4) Un devis a-t-il été demandé lors de la passation de l'ordre ? oui non
- 5) Si oui, à combien se montait ce devis ?
(Celui-ci ne peut être dépassé que de 10% et ce, uniquement pour des raisons fondées) CHF _____
- 6) Le garagiste vous a-t-il informé des frais supplémentaires ? oui non
Lors de travaux supplémentaires, le garagiste doit, selon le droit contractuel, vous demander votre accord. (Des travaux tels que remplacer le tuyau d'échappement, les plaques de frein, le câble d'allumage peuvent être effectués dans le cadre d'un service. Ces travaux et les pièces détachées y relatives ne sont pas compris dans l'ordre de service prescrit par l'importateur.)
- 7) Le garagiste a-t-il été informé de la contestation de la facture ? oui non
Le motif de la contestation est à communiquer immédiatement au garagiste, puis à confirmer par écrit. Attendre ensuite sa réponse.
- 8) Au cours des 12 derniers mois, cette même réparation a-t-elle été effectuée ? oui non
Prière de joindre une copie de la facture !
- 9) De quel service du TCS (p. ex. internet, centre technique) avez-vous reçu ce formulaire ? _____



10) J'ai donné l'ordre suivant au garagiste:

Il est indispensable d'indiquer en détail l'ordre donné au garagiste pour que le TCS puisse constater d'éventuelles différences entre la facture et l'ordre.

11) Ma réclamation est la suivante:

Nous vous répondrons aux éventuelles autres questions ayant un rapport aux réparations effectuées.

Lieu et date _____ Signature _____

Retournez le formulaire «Contrôle des factures de garages» dûment rempli et signé pour enregistrement à:
(le centre technique de votre région vous contactera ensuite)

Touring Club Suisse
Contrôle de facture
Chemin de Blandonnet 4
Case postale 820
1214 Vernier / GE

Téléphones utiles:

31 points de contact 0844 888 111
19 centres techniques 0844 888 110 ,

www.tcs.ch
www.infoguide.tcs.ch
www.centres.tcs.ch

