

Deux partenaires pour une collaboration équitable

Les membres de l'UPSA aspirent à agir avec transparence vis-à-vis de leurs clients (par exemple en transmettant les informations d'un sous-ordre dans le cadre des règles juridiques) et misent sur une collaboration efficace de haute qualité.

Le GARAGE s'engage :

(au sens du [code d'honneur](#) de l'Union professionnelle suisse de l'automobile (UPSA))

- À effectuer et à garantir du travail de qualité.
- À fournir et à garantir des pièces détachées, des accessoires et d'autres produits de qualité irréprochable.
- À établir une facture détaillée contenant les éléments suivants :
 - Coûts de chaque travail.
 - Prestations apportées déterminées en conséquence sur la base d'un calcul (en s'appuyant sur les heures indicatives de l'importateur).
 - Indication du temps requis pour le travail en heures ou valeur du travail.
 - Prestations et travail effectif conformément aux prix indiqués (obligation d'affichage des prix conformément au SECO).
 - Éventuels suppléments pour les travaux en dehors des heures de travail normales.
 - Coûts des différentes pièces détachées, etc. (en s'appuyant sur les prix indicatifs de l'importateur).
- À conseiller le client cherchant de l'aide de manière économique, opportune et objective.
- À fournir des renseignements écrits sur les travaux effectués, les prestations apportées et la facturation sous 14 jours à la demande du client (et avec son accord), de son représentant du TCS ou de l'UPSA.

Le CLIENT s'engage :

- À récupérer le véhicule réparé à la date convenue.
- À contrôler immédiatement les travaux dans la mesure du possible à l'aide de la facture et à communiquer immédiatement au garage par écrit les défauts éventuellement constatés. De même, les réclamations éventuellement constatées par la suite doivent être immédiatement communiquées par écrit au garage.
- À régler la facture conformément à la convention. En cas de réclamation sur le montant ou suite à des défauts constatés, si les deux parties ne parviennent pas à un accord valable :
 - À communiquer les réclamations au garagiste, faire des réclamations par écrit et attendre le délai de réponse avant de recourir à l'[organe de conciliation](#).

Appeler l'organe de conciliation ?

Si le garage est membre de l'Union professionnelle suisse de l'automobile (UPSA) et que le client est membre du Touring Club de Suisse (TCS), les deux parties s'engagent en cas de conflits ne pouvant pas être réglés à l'amiable à appeler l'[organe de conciliation](#) mis en place par l'UPSA et le TCS avant de saisir la justice.

Le GARAGE s'adresse au :

- Secrétariat de l'UPSA, Wölflistrasse 5, Case postale 64, 3000 Berne 22 ou directement à l'[organe de conciliation](#) compétent.

Le CLIENT s'adresse au :

- TCS, Conseils en mobilité, Buhholzstrasse 40, 6032 Emmen. Il doit joindre l'exposé écrit des faits, l'ordre de réparation, la facture, une copie de la réclamation écrite adressée au garagiste et sa réponse.