



EXPERTS GROUPE



CONDITIONS GÉNÉRALES D'INTERVENTION
EXPERTISE PRIVÉE





1. Objet et nature de l'expertise privée

Les présentes Conditions Générales encadrent les prestations d'expertise automobile réalisées par Experts Groupe à la demande d'un particulier ou d'un professionnel, dans le cadre d'un litige après achat, après réparation ou de toute demande d'analyse technique. L'expertise privée consiste à analyser un véhicule, ses documents, son historique et les éléments techniques disponibles afin d'éclairer le demandeur. Elle ne constitue pas une réparation, ni une garantie d'absence de défaut.

2. Types de prestations

Phase 1 – Étude sur pièces : analyse documentaire (factures, photos, devis, procès-verbal de contrôle technique, échanges...). Aucun examen physique du véhicule n'est réalisé.

Phase 2 – Examen unilatéral : inspection visuelle et externe du véhicule, sans démontage ni dépose d'éléments. L'expert examine uniquement les zones visibles et accessibles sans outil. Les défauts internes, intermittents ou nécessitant un démontage, une lecture des codes défauts, des essais spécifiques ou l'usage d'outillage spécialisé ne peuvent être détectés. L'expert ne peut vérifier ni confirmer l'état interne du moteur, de la boîte de vitesses, du turbocompresseur, des organes internes ou électroniques.

Phase 3 – Expertise contradictoire : convocation officielle des parties, rédaction d'un historique du dossier sur la base des documents transmis et des déclarations recueillies, examen contradictoire du véhicule, tentative de conciliation amiable, rédaction d'un rapport établi contradictoirement, pouvant être produit dans le cadre d'une démarche amiable ou contentieuse.

Aucun démontage n'est réalisé en Phase 1 et en Phase 2. Tout démontage ou diagnostic intrusif requiert l'accord du demandeur et peut nécessiter une intervention en Phase 3. Toute investigation technique réalisée en Phase 3 nécessitant une dépose doit être précédée d'un ordre de réparation signé par le demandeur auprès du dépositaire choisi par celui-ci.



3. Documents nécessaires et engagement du demandeur

Le demandeur s'engage à fournir tous documents utiles : carte grise, factures, historique, photos, échanges, etc.

Le véhicule doit être accessible, non déplacé et non réparé sans information préalable.

Le demandeur garantit la véracité des documents fournis et reconnaît que l'expert ne peut être tenu responsable d'éventuelles omissions, inexactitudes ou erreurs contenues dans ces documents ou dans les déclarations des parties.

4. Convocations et contradictoire

Lors d'une expertise contradictoire (Phase 3), chaque partie est convoquée officiellement.

Les convocations sont adressées par courrier recommandé, selon les informations fournies par les parties.

L'expertise peut se tenir même en cas d'absence d'une partie dûment convoquée.

L'expert garantit le respect du contradictoire.

5. Propriété du rapport d'expertise

Dans le cadre d'une expertise privée, le rapport appartient exclusivement au demandeur.

Experts Groupe n'en transmet aucune copie à un tiers sans l'accord exprès du demandeur.

Le demandeur utilise le rapport sous sa seule responsabilité. Toute reproduction partielle ou modification non autorisée est interdite.

6. Protection Juridique

En cas de prise en charge par une assurance Protection Juridique, Experts Groupe facture directement l'assureur sauf demande contraire du demandeur.

Toute part non prise en charge reste due par le demandeur.

Lorsque le demandeur sollicite une prise en charge au titre de sa Protection Juridique, l'accord écrit de l'assureur doit être obtenu avant le début de la mission si une facturation directe à celui-ci est souhaitée. À défaut d'accord ou en cas de prise en charge partielle, les honoraires restent dus par le demandeur.



7. Responsabilité et limites

Experts Groupe est tenu à une obligation de moyens. L'expert ne garantit pas l'absence de défaut non visible, interne, intermittent ou nécessitant démontage.

L'expert ne peut garantir la reproduction des conditions exactes d'apparition d'un symptôme ou d'un dysfonctionnement.

L'expert n'est pas responsable de l'interprétation du rapport par un tiers ni des décisions prises par le demandeur.

8. Tarifs, paiement et suppléments éventuels

Les tarifs affichés sur le site sont exclusivement réservés aux particuliers pour véhicules particuliers et utilitaires légers.

Toute demande professionnelle ou concernant un autre type de véhicule fait l'objet d'un devis spécifique.

Prestations complémentaires possibles : analyses en laboratoire, contrôles spécialisés (dieseliste, motoriste, constructeur), intervention d'un spécialiste (électronique, métrologie, mécanique spécifique, incendie), déplacements exceptionnels, réunions supplémentaires. Les tarifs incluent les déplacements dans un rayon de 30 km autour du siège ou de l'agence mandatée. Au-delà, des frais kilométriques sont appliqués selon le barème fiscal en vigueur ou sur devis.

Ces prestations complémentaires sont réalisées uniquement après accord écrit du demandeur et présentation d'un devis détaillé. Le demandeur peut refuser ces prestations; toutefois, il est informé que ce refus peut limiter la portée technique de l'analyse ou empêcher la résolution complète du litige.

Paiement des honoraires : le paiement est exigible à la commande pour les phases 1, 2 et 3. La mission ne débute qu'après réception du règlement, du mandat signé et des documents nécessaires.

En cas de prestations complémentaires, le paiement s'effectue avant l'envoi du compte rendu (phase 2) ou avant la remise du rapport (phase 3).



9. Annulation, report et déplacement infructueux

Toute annulation à moins de 48 heures de la date prévue d'intervention peut entraîner une facturation partielle, en fonction du travail déjà réalisé (analyse documentaire, convocation, préparation du dossier, temps administratif, déplacement planifié).

Tout déplacement infructueux (véhicule absent, non accessible, déplacé, réparé sans information préalable) peut être facturé.

10. Délais d'intervention

Les délais d'intervention et de remise des comptes rendus sont communiqués au cas par cas lors de la validation du mandat. Ils ne constituent pas un engagement contractuel et peuvent varier selon la nature du dossier, la disponibilité du véhicule, des parties et des intervenants externes.

11. Confidentialité et données personnelles

Experts Groupe applique le RGPD. Le demandeur dispose d'un droit d'accès, de rectification et de suppression de ses données. Les informations ne sont utilisées que pour l'exécution de la mission.

Les données et documents liés à l'expertise peuvent être conservés pendant la durée nécessaire à la défense des intérêts d'Experts Groupe, notamment pendant les délais légaux de prescription applicables à sa responsabilité civile professionnelle. Cette conservation peut être maintenue, dans les cas prévus par l'article 17.3 du RGPD, y compris en cas de demande d'effacement, lorsque les données sont nécessaires à la constatation, à l'exercice ou à la défense de droits en justice.

12. Litiges et compétence

Une résolution amiable est privilégiée.

À défaut d'accord amiable, les tribunaux du ressort du siège d'Experts Groupe (Poitiers – Vienne (86)) sont compétents.

Pour les clients particuliers, les règles de compétence légales du Code de procédure civile et du Code de la consommation s'appliquent, notamment la possibilité de saisir le tribunal de leur lieu de résidence.



13. Médiation de la consommation

Conformément aux articles L. 611-1 et suivants du Code de la consommation, le demandeur consommateur (personne physique) peut recourir gratuitement au médiateur de la consommation compétent:

AME CONSO – Médiation de la Consommation

11 place Dauphine – 75001 Paris

<https://www.mediationconso-ame.com>

Le demandeur peut saisir le médiateur après une réclamation écrite adressée à Experts Groupe restée sans réponse satisfaisante dans un délai de 30 jours.

14. Force majeure

Experts Groupe ne peut être tenu responsable de tout retard, report ou impossibilité d'exécuter la mission résultant d'un événement imprévisible, irrésistible et extérieur. Sont notamment considérés comme cas de force majeure : conditions climatiques empêchant l'examen, indisponibilité soudaine du véhicule, maladie ou impossibilité physique temporaire de l'expert, blocages routiers, grèves, émeutes, catastrophes naturelles, incendies, cyberattaques.

15. Véhicules modifiés ou non homologués

Le demandeur s'engage à informer l'expert de toute modification réalisée sur le véhicule. Experts Groupe peut suspendre ou limiter la mission si ces modifications empêchent un examen fiable ou rendent le véhicule non conforme.



16. Arrêt de mission

Experts Groupe peut interrompre la mission en cas de comportement agressif, menaçant ou irrespectueux envers l'expert ou l'équipe administrative, pression visant à orienter les conclusions, obstruction, falsification ou refus de fournir accès et documents. Les honoraires engagés restent dus.

17. Conservation des pièces démontées

Lorsque des pièces sont déposées dans le cadre d'une investigation validée, elles sont conservées avec le véhicule, par le réparateur, le dépositaire ou le demandeur s'il le souhaite.

En cas d'analyse ou d'expertise sapiteur, certaines pièces peuvent être prélevées, découpées ou détruites partiellement. Ces opérations ne sont réalisées qu'après accord écrit préalable du demandeur. Celui-ci reconnaît que ces opérations peuvent rendre la pièce inutilisable et accepte cette conséquence.

18. Glossaire

Demandeur : personne physique ou morale qui mandate Experts Groupe pour réaliser une expertise privée et qui est destinataire exclusif du rapport.

Expertise privée : expertise demandée par un particulier ou un professionnel hors assurance dommage.

Étude sur pièces : analyse documentaire.

Examen unilatéral : inspection visuelle.

Expertise contradictoire : examen en présence des parties.

Sapiteur : spécialiste externe.

Démontage : dépose d'une pièce.

Force majeure : événement imprévisible, irrésistible et extérieur.

Protection Juridique : assurance couvrant certains frais d'expertise.

Ordre de réparation : document signé autorisant le garage à intervenir sur le véhicule.

Agence mandatée : agence Experts Groupe chargée de la réalisation de la mission et servant de référence pour l'application des conditions de déplacement.