CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

Prestations de dépannage, de remorquage et de gardiennage de véhicules

PRISE EN CHARGE 24 H/24, 7 J/7

04 67 421 431

Version du 15 octobre 2026

ARTICLE 1. IDENTIFICATION DU PRESTATAIRE

Les présentes conditions générales de vente (ci-après « CGV ») sont proposées par la société **MONTPELLIER DÉPANNAGE**, SAS au capital de 480 000 €, dont le siège est situé 2501 avenue de Maurin, ZAC Garosud, 34070 Montpellier, immatriculée au RCS de Montpellier sous le numéro 382 482 404, SIRET 382 482 404 00078, TVA intracommunautaire FR80 382 482 404 (ci-après « Montpellier Dépannage »).

Prise en charge 24 h/24 et 7 j/7 au **04 67 421 431**. Courriel : contact@montpellierdepannage.com. Site : montpellierdepannage.com.

ARTICLE 2. CHAMP D'APPLICATION

Les présentes CGV s'appliquent aux prestations de dépannage, de remorquage, de transport, de levage, de treuillage et de gardiennage de véhicules, ainsi qu'à la prise en charge de véhicules hors d'usage pour destruction, réalisées par Montpellier Dépannage pour des clients particuliers (consommateurs) et professionnels, sur route, sur autoroute et voie express, et dans ses parcs.

Lorsque l'intervention est commandée par une société d'assistance ou un assureur, les conditions convenues avec ce donneur d'ordre s'appliquent pour les prestations qu'il prend en charge. Les présentes CGV s'appliquent à toutes les prestations restant à la charge du client.

Un devis accepté, un bon de commande ou des conditions particulières signés par les deux parties prévalent sur les présentes CGV en cas de contradiction. Les travaux de réparation mécanique réalisés en atelier font l'objet de conditions propres.

ARTICLE 3. DEMANDE D'INTERVENTION ET FORMATION DU CONTRAT

Le client formule sa demande par téléphone ou auprès d'une agence. Il communique des informations exactes et complètes : lieu précis d'immobilisation, type, modèle et poids du véhicule, nature de la panne ou de l'accident, état du véhicule (roulant ou non, présence des clés), conditions d'accès, chargement transporté, destination souhaitée.

À partir de ces informations, Montpellier Dépannage annonce au client, avant le départ du véhicule d'intervention, le prix de la prestation calculé selon la grille tarifaire en vigueur. Le contrat est formé par l'acceptation de ce prix par le client. Il est confirmé sur place par la signature du bon d'intervention, sur papier ou sur support électronique.

Si la situation constatée sur place diffère des informations communiquées (véhicule non roulant, accès difficile, fossé, absence de clés, poids supérieur), le dépanneur en informe le client et lui indique le prix des prestations complémentaires avant de les exécuter. Les opérations qui ne figurent pas à la grille tarifaire font l'objet d'un devis préalable gratuit.

ARTICLE 4. PRIX

Les prix sont ceux de la grille tarifaire en vigueur au jour de la demande, annexée aux présentes CGV. Ils sont exprimés en euros toutes taxes comprises. La grille est affichée dans chaque agence et à bord des véhicules d'intervention, publiée sur le site montpellierdepannage.com et remise sur simple demande.

Le prix comprend un forfait selon la catégorie du véhicule, incluant 20 kilomètres. Pour un dépannage sur place, les kilomètres comptés sont ceux du trajet aller entre l'agence de départ et le véhicule. Pour un remorquage, les kilomètres comptés sont ceux de la boucle complète : agence de départ, lieu d'immobilisation, destination, puis retour à l'agence la plus proche de la destination.

Les kilomètres au-delà des 20 inclus sont facturés au prix indiqué par la grille, arrondis au kilomètre supérieur.

S'y ajoutent, le cas échéant, les suppléments, opérations techniques, heures de main d'œuvre et frais prévus par la grille, ainsi que les péages et le carburant livré sur place, refacturés à leur montant réel, sans majoration.

Une majoration de 40 % s'applique aux interventions réalisées du lundi au vendredi avant 8 h et à partir de 18 h, le samedi et le dimanche, et les jours fériés. Elle porte sur le forfait, les kilomètres, les suppléments, les opérations techniques et la main d'œuvre. Elle ne s'applique ni aux péages, ni au carburant, ni au gardiennage, ni à la sortie de parc.

Le montant total est arrondi au dixième d'euro inférieur.

ARTICLE 5. INTERVENTIONS SUR AUTOROUTE ET VOIE EXPRESS

Sur le réseau autoroutier concédé et les voies express, Montpellier Dépannage intervient en qualité de dépanneur agréé, à la demande des services de l'exploitant ou des forces de l'ordre. Pour les véhicules de moins de 3,5 tonnes, les prix sont fixés par arrêté ministériel et rappelés dans la grille tarifaire. Le forfait réglementé comprend le déplacement, le temps passé sur le lieu d'immobilisation et le remorquage jusqu'à l'atelier du dépanneur ou en un lieu choisi par l'automobiliste dans la limite de 5 kilomètres après la première sortie. Les kilomètres supplémentaires sont facturés selon la grille tarifaire. Pour les véhicules de 3,5 tonnes et plus, les tarifs poids lourd de la grille s'appliquent.

Le client se conforme aux consignes de sécurité données par le dépanneur et par le personnel de l'exploitant.

ARTICLE 6. EXÉCUTION DE LA PRESTATION

Délai. Un délai d'arrivée estimé est communiqué au client lors de sa demande. Ce délai peut varier selon la circulation, les conditions météorologiques et les interventions en cours. Le client est prévenu de tout retard significatif.

Obligations du client. Le client se met en sécurité en attendant l'intervention. Il est présent, ou représenté par une personne qu'il désigne, à l'arrivée du dépanneur et lors de la remise du véhicule. Il remet les clés et, sur demande, les documents du véhicule. Il retire du véhicule les objets de valeur et signale toute marchandise transportée ainsi que tout produit dangereux.

État du véhicule. L'état apparent du véhicule (dommages visibles, kilométrage, niveau de carburant si possible) est relevé sur le bon d'intervention avant le chargement, en présence du client lorsqu'il est présent. Des photographies peuvent être prises à cette fin.

Destination. Le véhicule est transporté vers la destination choisie par le client : garage, domicile ou parc de Montpellier Dépannage. À la livraison, un bon de remise est établi.

Sécurité. Le dépanneur peut refuser ou suspendre une opération qui présenterait un danger pour les personnes ou les biens. Il en informe le client et lui propose une solution adaptée.

ARTICLE 7. GARDIENNAGE ET RESTITUTION DU VÉHICULE

Tout véhicule déposé dans un parc de Montpellier Dépannage donne lieu à des frais de gardiennage journaliers, dus dès le premier jour d'entrée sur parc, au prix indiqué par la grille tarifaire selon la catégorie du véhicule. Lorsque le contrat d'assistance du client prend en charge le gardiennage, ses conditions s'appliquent pendant la durée couverte. Au-delà, le gardiennage est facturé au client. Lors de la dépose, le client est informé du prix journalier et, lorsqu'il est connu, du nombre de jours pris en charge par son assistance.

Le véhicule est restitué aux heures d'ouverture de l'agence, au client ou à la personne qu'il a mandatée par écrit, sur présentation d'une pièce d'identité et, le cas échéant, du certificat d'immatriculation. Les frais de sortie de parc prévus par la grille s'appliquent.

Montpellier Dépannage peut retenir le véhicule jusqu'au paiement complet des sommes dues au titre des prestations réalisées, conformément à l'article 2286 du Code civil.

Si le véhicule n'est pas retiré malgré une mise en demeure adressée au client, Montpellier Dépannage peut engager la procédure prévue par la loi du 31 décembre 1903 relative à la vente de certains objets abandonnés.

ARTICLE 8. ANNULATION ET DÉPLACEMENT SANS INTERVENTION

Le client peut annuler sa demande sans frais jusqu'à 60 minutes avant l'heure d'intervention convenue. Une annulation plus tardive donne lieu au forfait d'annulation tardive indiqué par la grille.

Lorsque le dépanneur se déplace et ne peut intervenir du fait du client (véhicule absent du lieu indiqué, client injoignable sur place, intervention refusée à l'arrivée), le prix du dépannage sur place correspondant à la catégorie du véhicule est dû.

ARTICLE 9. PAIEMENT

Le prix est payable à l'issue de la prestation et, en tout état de cause, avant la restitution du véhicule, par carte bancaire, en espèces dans la limite fixée par la réglementation, ou par virement. Une facture détaillant chaque prestation, en quantité et en prix, est remise au client.

Lorsque l'intervention est prise en charge par une société d'assistance ou un assureur, seules les prestations non couvertes sont réglées par le client.

Pour les clients professionnels bénéficiant d'un paiement différé, les factures sont payables à la date d'échéance qui y figure. Tout retard de paiement entraîne de plein droit des pénalités calculées au taux égal à trois fois le taux d'intérêt légal, ainsi qu'une indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement de 40 €, conformément à l'article L441-10 du Code de commerce.

ARTICLE 10. DROIT DE RÉTRACTATION

Lorsque le contrat est conclu à distance, notamment par téléphone, le client consommateur dispose en principe d'un délai de quatorze jours pour se rétracter, conformément à l'article L221-18 du Code de la consommation.

Compte tenu de l'urgence de la prestation, le client demande expressément que l'intervention commence avant la fin de ce délai. Conformément à l'article L221-28 1° du Code de la consommation, le droit de rétractation ne peut plus être exercé une fois la prestation pleinement exécutée, le client ayant reconnu qu'il perdrait ce droit. Si le client se rétracte alors que la prestation a commencé sans être achevée, il verse le montant correspondant au service fourni jusqu'à la communication de sa décision, conformément à l'article L221-25 du même code. Cette demande et cette reconnaissance sont recueillies sur le bon d'intervention.

ARTICLE 11. RESPONSABILITÉ ET ASSURANCE

Montpellier Dépannage est responsable des dommages causés au véhicule par ses préposés pendant la prestation. Elle est assurée pour sa responsabilité civile professionnelle auprès de la compagnie AXA.

Montpellier Dépannage n'est pas responsable des dommages antérieurs à l'intervention relevés sur le bon d'intervention, des pannes ou dégradations dont l'origine est étrangère à son intervention, ni des conséquences d'informations inexactes communiquées par le client. Les objets laissés dans le véhicule restent sous la responsabilité du client, sauf faute prouvée de Montpellier Dépannage.

Le client est invité à vérifier l'état du véhicule lors de sa remise et à porter ses éventuelles réserves sur le bon de remise.

ARTICLE 12. RÉCLAMATIONS

Toute réclamation est adressée, avec les références de l'intervention, par courriel à contact@montpellierdepannage.com ou par courrier au siège : Montpellier Dépannage, 2501 avenue de Maurin, ZAC Garosud, 34070 Montpellier. Montpellier Dépannage accuse réception de la réclamation et y apporte une réponse dans un délai d'une semaine.

ARTICLE 13. MÉDIATION DE LA CONSOMMATION

Conformément aux articles L611-1 et suivants du Code de la consommation, le client consommateur peut recourir gratuitement au médiateur de la consommation dont relève Montpellier Dépannage, après avoir adressé une réclamation écrite restée sans réponse satisfaisante, et dans un délai d'un an à compter de cette réclamation :

Médiateur FNA, Tour Kupka B, 16 rue Hoche, 92906 Paris La Défense Cedex. Courriel : mediateur@fna.fr. Le client peut saisir le médiateur en ligne sur www.mediateur.fna.fr.

ARTICLE 14. DONNÉES PERSONNELLES

Montpellier Dépannage traite, en qualité de responsable de traitement, les données nécessaires à l'exécution de la prestation : identité et coordonnées du client, données relatives au véhicule, lieu d'intervention, photographies du véhicule et éléments de facturation. Ces traitements reposent sur l'exécution du contrat, le respect des obligations légales et l'intérêt légitime de Montpellier Dépannage pour le suivi de la qualité de service, notamment les enquêtes de satisfaction.

Les données sont destinées aux services de Montpellier Dépannage et, selon les cas, à la société d'assistance ou à l'assureur donneur d'ordre, au garage destinataire du véhicule, aux prestataires techniques de Montpellier Dépannage et aux autorités habilitées. Elles sont conservées pendant la durée nécessaire à la prestation, puis pendant les délais de prescription applicables, et dix ans pour les pièces comptables.

Le client dispose d'un droit d'accès, de rectification, d'effacement, de limitation, d'opposition et de portabilité, qu'il exerce par courriel à contact@montpellierdepannage.com. Il peut introduire une réclamation auprès de la CNIL (www.cnil.fr).

ARTICLE 15. COMMUNICATION DES CGV

Les présentes CGV et la grille tarifaire sont consultables sur le site montpellierdepannage.com, affichées dans chaque agence et remises gratuitement sur simple demande, y compris à bord des véhicules d'intervention. Le bon d'intervention y fait référence. Le fait de demander une intervention emporte acceptation des CGV en vigueur à la date de la demande.

ARTICLE 16. DROIT APPLICABLE ET LITIGES

Les présentes CGV sont soumises au droit français. En cas de litige avec un client consommateur, la juridiction compétente est déterminée selon les règles de droit commun. En cas de litige avec un client professionnel, compétence est attribuée au tribunal de commerce de Montpellier.

Annexe : grille tarifaire publique TTC en vigueur, jointe aux pages suivantes.

TARIFS PUBLICS TTC

Dépannage, remorquage, gardiennage. Tous véhicules, du deux-roues au poids lourd.

PRISE EN CHARGE 24 H/24, 7 J/7

04 67 421 431

Tarifs en vigueur au **15 octobre 2026**. Prix toutes taxes comprises (TVA 20 %). Le prix est annoncé avant toute intervention.

1 DÉPANNAGE ET REMORQUAGE HORS AUTOROUTE

CATÉGORIE DE VÉHICULE	FORFAIT 20 KM INCLUS	KM AU-DELÀ DES 20 KM
Deux-roues et voiturette Scooter, moto, voiture sans permis	**72,00 €**	**1,55 €**
Véhicule léger jusqu'à 2,5 t Voiture, petit utilitaire	**120,00 €**	**1,55 €**
Véhicule de plus de 2,5 t à 3,5 t Fourgon, camping-car, utilitaire lourd	**140,00 €**	**1,80 €**
Poids lourd de 3,5 t à 7,5 t : dépannage sur place	**420,00 €**	**2,52 €**
Poids lourd de 3,5 t à 7,5 t : remorquage	**720,00 €**	**2,52 €**
Véhicule de plus de 7,5 t		***Sur devis préalable***

Comment sont comptés les kilomètres
Dépannage sur place : trajet aller de l'agence de départ jusqu'au véhicule.
Remorquage : boucle complète, de l'agence de départ au véhicule, puis jusqu'à la destination, puis retour à l'agence la plus proche.
Les 20 km du forfait couvrent l'ensemble du trajet. Les kilomètres au-delà sont arrondis au kilomètre supérieur.

EXEMPLES, DÉPANNAGE SUR PLACE, EN JOURNÉE	DEUX-ROUES	VL	2,5 À 3,5 T
Jusqu'à 20 km	**72,00 €**	**120,00 €**	**140,00 €**
30 km	**87,50 €**	**135,50 €**	**158,00 €**
50 km	**118,50 €**	**166,50 €**	**194,00 €**
75 km	**157,20 €**	**205,20 €**	**239,00 €**

+40 %

Majoration nuit, week-end et jours fériés. Du lundi au vendredi avant 8 h et à partir de 18 h, le samedi et le dimanche toute la journée, et les jours fériés. Elle s'applique au forfait, aux kilomètres, aux suppléments, aux opérations techniques et à la main d'œuvre. Elle ne s'applique pas aux péages, au carburant, au gardiennage ni à la sortie de parc.

2 SUPPLÉMENTS

S'ajoutent au forfait lorsque la situation l'exige. Les suppléments sont cumulables et annoncés avant l'intervention.

Véhicule de haute valeur Transport protégé	**300,00 €**
Véhicule sans roue Pose de 4 roues universelles et préparation	**150,00 €**
Accès difficile Ruelle, chemin, manœuvre complexe	**120,00 €**
Véhicule incendié Manutention et chargement, hors grutage	**120,00 €**
Sortie de fossé jusqu'à 1 m	**100,00 €**
Chariots (dollies) Véhicule bloqué ou clé absente	**60,00 €**
Ouverture de porte Technicien spécialisé ; haut de gamme sur devis	**60,00 €**
Sous-sol ou hauteur limitée	**30,00 €**

3 OPÉRATIONS TECHNIQUES

Véhicules jusqu'à 3,5 t. Remorquage en sus. Au-delà de l'heure incluse, la main d'œuvre est facturée par tranche de 30 minutes au taux horaire spécialisé.

Treuillage complexe Véhicule accidenté dans un fossé de plus de 1 m ou un ravin. Mise en service et utilisation du treuil, 1 h de main d'œuvre spécialisée incluse	**600,00 €**
Grutage simple Sur terrain plat : perte de clé, roues ou boîte automatique bloquées. Grue spécialisée, 1 h de main d'œuvre spécialisée incluse	**240,00 €**
Grutage complexe Sortie de fossé ou de ravin nécessitant une grue. 1 h de main d'œuvre spécialisée incluse	**780,00 €**
Mise à disposition de matériel de levage Véhicule équipé pour levage ou grutage, par heure, hors main d'œuvre	**240,00 € / h**

4 MAIN D'ŒUVRE ET MISE À DISPOSITION

Par heure et par personne, facturé par tranche de 30 minutes.

Mise à disposition et main d'œuvre simple Attente sur place, manutention	**120,00 € / h**
Main d'œuvre spécialisée Treuillage, grutage	**150,00 € / h**
Main d'œuvre poids lourd Dépanneur poids lourd	**150,00 € / h**
Employé supplémentaire poids lourd Par personne en renfort	**100,00 € / h**

5 GARDIENNAGE ET SORTIE DE PARC

GARDIENNAGE, PAR JOUR	PRIX
Deux-roues	**12,00 €**
VL et utilitaire de moins de 6 m³, roulant	**18,00 €**
VL et utilitaire de moins de 6 m³, accidenté ou non roulant	**28,00 €**
Véhicule de plus de 6 m³ et poids lourd	**35,00 €**
Véhicule incendié	**35,00 €**

SORTIE DE PARC (MISE À DISPOSITION ADMINISTRATIVE ET TECHNIQUE)	PRIX
Véhicule en panne ou accidenté, roulant	**30,00 €**
Véhicule accidenté non roulant	**60,00 €**
Véhicule accidenté ou incendié non roulant, chargé par nos soins sur le camion ou la remorque du client	**120,00 €**

Gardiennage dû dès le premier jour d'entrée sur parc. Si votre contrat d'assistance prend en charge le gardiennage, ses conditions s'appliquent pendant la durée couverte ; au-delà, le tarif ci-dessus vous est facturé. Le nombre de jours pris en charge, lorsqu'il est connu, et le prix journalier vous sont indiqués lors de la dépose du véhicule.

6 AUTRES PRESTATIONS ET FRAIS

Annulation tardive Moins de 60 minutes avant l'heure d'intervention convenue	**50,00 €**
Déplacement sans intervention Véhicule absent, client injoignable ou intervention refusée à l'arrivée : prix du dépannage sur place de la catégorie	**Forfait DSP**
Pièces, fournitures, produit absorbant	***Prix annoncé avant pose***
Carburant gazole ou sans plomb livré sur place Refacturé à notre prix d'achat, sans majoration	**Au réel**
Péages Montant réel, sans majoration	**Au réel**

Prise en charge d'un véhicule pour destruction, enlèvement inclus — **100,00 €**

Forfait tout compris : enlèvement du véhicule hors d'usage et remise à un centre VHU agréé, démarches administratives incluses (déclaration de cession pour destruction, dossier transmis au centre VHU, certificat de destruction remis au propriétaire, qui annule l'immatriculation). À fournir : carte grise, certificat de situation administrative de moins de 15 jours, pièce d'identité.

7 AUTOROUTES ET VOIES EXPRESS

Tarifs réglementés fixés par l'arrêté ministériel du 8 décembre 2025, applicables depuis le 1er janvier 2026. Ils s'imposent à tous les dépanneurs agréés.

POIDS TOTAL AUTORISÉ EN CHARGE DU VÉHICULE	FORFAIT DE BASE	FORFAIT MAJORÉ
Jusqu'à 1,8 t	**151,00 €**	**226,50 €**
De plus de 1,8 t à moins de 3,5 t	**186,72 €**	**280,08 €**
3,5 t et plus	***Tarif libre : grille poids lourd ci-dessus***	

Le forfait comprend le déplacement aller-retour, le temps passé sur le lieu d'immobilisation, le dépannage sur place ou le remorquage jusqu'à l'atelier du dépanneur agréé ou en un lieu choisi par l'automobiliste dans la limite de 5 km après la première sortie d'autoroute. Les kilomètres supplémentaires sont facturés selon la présente grille. **Forfait de base** : appels reçus du lundi au vendredi de 8 h à 18 h. **Forfait majoré (+50 %)** : appels reçus de 18 h à 8 h, le samedi, le dimanche et les jours fériés. En cas de remorquage hors du réseau autoroutier concédé, le péage est à la charge du client selon la procédure expliquée par le dépanneur.

Devis et prix. Le prix est calculé selon la présente grille et vous est communiqué avant l'intervention. Toute opération spéciale fait l'objet d'un devis préalable gratuit. Le total est arrondi au dixième d'euro inférieur.

Prise en charge par une assistance. Lorsque votre assisteur ou votre assureur missionne l'intervention, les conditions de votre contrat s'appliquent. Seules les prestations non couvertes vous sont facturées, au tarif de la présente grille.

Paiement. À l'issue de la prestation, par carte bancaire, espèces dans la limite légale ou virement. Une facture détaillée vous est remise.

Réclamations. contact@montpellierdepannage.com ou par courrier au siège. **Médiation de la consommation :** Médiateur FNA, Tour Kupka B, 16 rue Hoche, 92906 Paris La Défense Cedex, www.mediateur.fna.fr

Conditions générales de vente consultables sur montpellierdepannage.com, affichées en agence et remises sur simple demande, y compris à bord de nos véhicules d'intervention.

MONTPELLIER DÉPANNAGE, SAS au capital de 480 000 €. 2501 avenue de Maurin, ZAC Garosud, 34070 Montpellier. RCS Montpellier 382 482 404. SIRET 382 482 404 00078. TVA intracommunautaire FR80 382 482 404. Tél. 04 67 421 431. contact@montpellierdepannage.com. Dépanneur agréé autoroutes. Certifié NF Service.