

CONDITIONS GENERALES DE REPARATION ET DE VENTE DE PIECES DE RECHANGE

Les présentes Conditions s'appliquent à la fourniture de prestations d'entretien et de réparation de véhicules et à la vente de pièces de rechange neuves en France métropolitaine et en Corse et font la loi des parties. Le Client reconnaît avoir pris connaissance des présentes Conditions, en acceptant intégralement les termes, et renoncer expressément à l'application éventuelle de ses conditions générales d'achat.

Les conditions figurant sur les documents émanant du Client, sous quelque forme que ce soit, ne peuvent ni annuler, ni modifier, ni se substituer aux présentes Conditions, sauf accord préalable et écrit de notre part.

COMMANDES

A la réception du véhicule, il est établi un ordre de réparation signé par le Client mentionnant l'état apparent du véhicule, toutes les circonstances particulières à l'origine de la commande que le Client entend porter à notre connaissance, les travaux à effectuer ou l'établissement d'un devis. Notre intervention se limite exclusivement aux travaux mentionnés dans l'ordre de réparation, tous autres travaux ne pouvant être effectués qu'après accord écrit entre les parties formalisé par la signature d'un nouvel ordre de réparation.

Les pièces ou organes échangés dans le cadre de la garantie contractuelle du constructeur deviennent notre propriété. Dans les autres cas, les pièces remplacées sont rebutees par nos soins, sauf demande contraire formalisée par le Client dans l'ordre de réparation.

Les catalogues de pièces de rechange, les tarifs et les notices ne constituent pas une offre ferme. En outre, nous nous réservons le droit soit de résilier de plein droit la commande soit de fournir une pièce de rechange différente de la pièce demandée, mais interchangeable, lorsque cette pièce a été modifiée par le constructeur ou n'est plus disponible.

DEVIS

Préalablement à toute intervention, le Client pourra demander un devis, qui sera fourni à titre purement indicatif, pour une durée de validité d'un mois et sous réserve des variations justifiées dans le coût des fournitures et de la main d'œuvre, seule la signature d'un ordre de réparation valant formation du contrat entre les parties.

Le devis ne comprend pas les frais occasionnés par le dépannage et l'acheminement du véhicule jusqu'à nos ateliers, qui font l'objet d'une facture séparée.

Les frais d'établissement du devis et notamment ceux de démontage et de remontage y affèrent sont à la charge du Client sauf si les prestations sont effectuées par l'établissement ayant réalisé le devis.

KITS DE REPARATION

En fonction de la durée des travaux de réparation, un barème de facturation de kits de réparation sera appliqué conformément aux éléments affichés dans l'établissement. Ces kits de réparation sont composés des principaux éléments suivants : absorbants industriels, adhésif aluminium, cires, dégraissant, disques abrasifs, gaz oxygène, lame de scie, pâte à polir, pinceaux, solvant, tulle, produit de lavage, ...

TRANSPORTS

Toutes les marchandises expédiées voyagent aux frais et aux risques et périls du Client.

DELAIS

Les délais d'exécution des prestations ou de livraison des pièces de rechange ne sont donnés qu'à titre indicatif.

Les pièces de rechange sont en principe détenues en stock. Toutefois, en raison de circonstances pouvant influencer sur la production et sur l'expédition, certaines pièces peuvent ne pas être livrées dans les délais normaux. Dans ce cas, la commande sera maintenue en ce qui concerne les pièces n'ayant pu être livrées dans les délais normaux sauf demande expresse et par écrit du Client reçue par le vendeur en temps utile.

Les délais pourront être prolongés en cas de modifications des prestations mentionnées dans l'ordre de réparation ou en cas de force majeure, grève, inondation, etc.

En tout état de cause, le non-respect des délais n'engage pas notre responsabilité et ne peut donner lieu à une quelconque indemnité d'immobilisation ou de retard.

PAIEMENT

Les pièces de rechange et les prestations sont payables au comptant.

Le prix des pièces sera celui du tarif en vigueur au jour de la livraison.

En l'absence de règlement intégral à la date de paiement figurant sur la facture adressée au Client, des pénalités de retard calculées sur la base de trois fois le taux d'intérêt légal augmentées d'une indemnité forfaitaire de 40 € pour frais de recouvrement, articles L. 441-3 et L. 441-6 du Code de commerce nous seront automatiquement et de plein droit acquises sans formalité ni mise en demeure préalable, outre l'exigibilité immédiate et de plein droit de toutes les sommes dues par le Client, et sans préjudice de toute autre action.

Toute autre condition de règlement ne pourra être prise en compte, que si elle a été acceptée, par écrit, par la direction de l'entreprise lors de la vente des pièces de rechange ou de la signature de l'ordre de réparation.

Si des conditions particulières, acceptées par écrit, prévoient un règlement à terme, le non-paiement à l'échéance entraîne :

- L'exigibilité immédiate et de plein droit de toutes les sommes dues, et, après l'envoi d'une mise en demeure préalable, l'application d'une pénalité calculée sur la base de trois fois le taux d'intérêt légal en vigueur à l'échéance, majorée des frais de recouvrement éventuels,
- Aucun escompte ne sera pratiqué en cas de paiement anticipé de la facture par le client. En cas d'envoi de la facture par courrier, celle-ci constitue la mise à disposition du véhicule réparé ou des marchandises. A défaut d'enlèvement du véhicule réparé dans un délai de cinq jours, nous nous réservons la possibilité de facturer une indemnité d'occupation de nos ateliers.

GARANTIE

→ **OBJET** : La Garantie Pièces de Rechange est une garantie contractuelle qui couvre les pièces reconnues défectueuses par le constructeur et comporte à la convenance exclusive de celui-ci :

- l'échange de ces pièces ou leur remise en état,
- la prise en charge des frais de main d'œuvre nécessités par cet échange ou cette remise en état (lorsque le montage est assuré par le réseau des Réparateurs Agréés du constructeur uniquement, conformément au barème des temps, préconisations et notes techniques définies par le constructeur et sous réserve du respect des règles de l'art).

→ **CONDITIONS**

- les Pièces de Rechange montées et vendues par le réseau Renault Trucks : 12 mois pièces et main d'œuvre, sauf extension expressément stipulée. La garantie prend effet à partir de la date de l'Ordre de Réparation du montage de la pièce.

- Les Pièces de Rechanges vendues au comptoir et montées par le Client : 6 mois, coût de la pièce uniquement, sauf extension expressément stipulée. La garantie prend effet à partir de la date de facturation de la pièce au client.

Toute intervention payée dans le cadre de la garantie de la pièce ou de l'organe ne prolongera pas sa garantie initiale.

La Garantie Pièces de Rechange ne prolonge pas la garantie contractuelle du constructeur sur le véhicule ou l'organe, sur lequel des Pièces de Rechange sont montées.

Pour bénéficier de la garantie, le client doit s'adresser aux Réparateurs Agréés du constructeur et présenter la facture attestant que l'intervention a été réalisée par un Réparateur Agréé du constructeur ou que la pièce a été vendue par un Réparateur Agréé du constructeur.

Le constructeur pourra demander la photocopie de la facture pour validation de l'appel en garantie.

→ **RESERVES**

L'application de la Garantie Pièces de Rechange est subordonnée au strict respect des préconisations d'utilisation et d'entretien du véhicule et des règles de maintenance et de réparation des véhicules.

En cas d'intervention partielle sur un organe, un ensemble ou un sous-ensemble avec des Pièces de Rechange, la garantie ne pourra s'appliquer que sur les pièces changées lors de l'opération.

→ **EXCLUSIONS**

Sont exclus du champ d'application de la garantie Pièces de Rechanges les éléments suivants :

- les pièces 2^{me} monte (pièces boutique ou accessoires),
- les pièces détériorées lors du montage,
- les pièces dont le montage n'a pas été effectué conformément aux préconisations du constructeur et aux règles de l'art,
- les pièces dont la détérioration résulte d'un défaut d'entretien ou de l'emploi de lubrifiants ou d'ingrédients ne répondant pas aux spécifications exigées, d'une faute de conduite, d'une surcharge même passagère, d'un équipement ou d'une modification du véhicule non conforme aux prescriptions du constructeur,
- l'ensemble des frais autres que ceux liés à la dépose/pose de la pièce incidentée,
- les pièces dont la détérioration résulte de l'usure normale des éléments constituant le véhicule, d'un défaut de stockage ou d'une durée de stockage excessive. Pendant toute la durée du stockage, les pièces doivent être maintenues dans leur emballage d'origine,
- les pièces dont la détérioration résulte de leur mauvaise adaptation à la définition et/ou à l'utilisation du véhicule,
- les déplacements de personnel ou le remorquage, les frais et conséquences indirectes notamment celles relative à l'immobilisation du véhicule,
- les pièces dont la détérioration résulte du fait que le client a fait réparer ou entretenir le véhicule en dehors du réseau des Réparateurs Agréés du constructeur,
- les cas de force majeure, les cas fortuits y compris les incendies, le fait d'un tiers,
- les pièces, fournitures et ingrédients correspondant aux opérations d'entretien notamment lubrifiants, filtres, joints, huile... ou produits chimiques, peinture, savon... les pièces d'usure, les pièces dont la date de péremption est dépassée...

RECLAMATIONS

En cas de réclamation relative à la bonne exécution des travaux demandés, le Client s'engage à nous en avvertir immédiatement par écrit et nous mettre en situation de faire toutes contestations utiles.

Aucune réclamation ne sera admise après un délai de 15 jours suivant la reprise du véhicule par le Client. Les réclamations relatives aux pièces manquantes ou présentant des défauts apparents devront être formulées par écrit dans la journée de leur réception.

Dans l'hypothèse où une ou plusieurs pièces vendues s'avèreraient défectueuses du fait d'un défaut apparent, nous nous réservons la faculté :

- soit de rembourser lesdites pièces à leurs valeurs de facturation sous forme d'avoir

- soit d'échanger gratuitement les pièces en cause.

Passés ces délais, les réclamations ne seront plus recevables et chaque livraison effectuée sera considérée comme acceptée sans réserve.

En tout état de cause, si notre responsabilité se trouvait engagée, le droit à réparation du Client serait limité à une somme ne pouvant excéder le montant payé par le Client au titre de prestations mentionnées au recto, à l'exclusion de toute indemnité d'immobilisation.

LITIGES

En cas de contestation quelconque relative à l'exécution du présent contrat entre professionnels, seront seuls compétents les Tribunaux dont dépend le siège de l'entreprise.

Dans le cas où la contestation émane d'un client particulier, celui-ci sera libre du choix géographique du tribunal.

INFORMATIQUE ET LIBERTES

Les informations nominatives demandées au Client sont indispensables à la réalisation des prestations et sont susceptibles d'être communiquées au constructeur, aux membres de son réseau commercial ou à des tiers en relations commerciales avec le constructeur.

Le Client dispose d'un droit d'accès à ces informations et de rectification dans les conditions prévues par la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés.

CLAUDE DE RESERVE DE PROPRIETE

Le vendeur restera propriétaire des marchandises livrées et ou installées sur le véhicule lors de sa réparation. Le transfert de propriété sera suspendu jusqu'au paiement intégral du prix. L'acheteur sera responsable dès la livraison des risques en cas de perte ou destruction des marchandises. En cas de pièces livrées ou installées sur un véhicule, le démontage et la restitution au vendeur seront à la charge de l'acheteur.

PROTECTION DES DONNEES

Conformément à la législation relative aux données personnelles, nous souhaitons vous informer que nous conservons vos coordonnées et données afin notamment de :

Gérer la relation contractuelle qui nous lie (dossiers en cours d'exécution), Vous adresser l'actualité nous et vous concernant, Vous tenir informés des services que nous proposons et susceptibles de répondre à vos besoins (véhicules, pièces détachées, services y afférents : gestion de parc, contrat entretien, ... documentation, invitations, rapports d'activité).

Nous nous engageons à ne pas transmettre vos données à caractère personnel à des acteurs commerciaux ou publicitaires. Nous vous informons que nous conserverons vos données à caractère personnel dans le respect de la réglementation et des recommandations de la CNIL relatives à la prospection commerciale à destination des professionnels.

Nous ne divulguons les contenus des comptes et informations clients que lorsque nous y serons légalement obligés ou si cette divulgation est nécessaire pour exécuter et faire appliquer les conditions générales de vente ou tout autre accord, ou pour protéger nos droits ou ceux des tiers.

Vous souhaitez nous contacter, obtenir des informations complémentaires sur notre politique de protection des données personnelles ou encore exercer vos droits d'accès ou de rectification, n'hésitez pas à nous faire part de vos interrogations par courrier à l'adresse figurant au verso de ce document.

MEDIATION - CONTESTATIONS

Les présentes conditions générales sont exclusivement régies par le droit français.

En cas de litige entre le Client et le Réparateur ou le Constructeur, ceux-ci s'efforceront de le résoudre à l'amiable (le Client adressera une réclamation écrite auprès du Service Relations Clientèle du Constructeur ou celui du Vendeur).

A défaut d'accord amiable avec le Service Relation Clientèle et/ou le Service recours concerné, le Client consommateur au sens de l'article L.133-4 du code de la consommation, a la possibilité de saisir gratuitement, si un désaccord subsiste, un médiateur inscrit sur la liste des médiateurs établie par la Commission d'évaluation et de contrôle de la médiation de la consommation en application de l'article L.615-1 du code de la consommation, à savoir le centre de médiation compétent pour traiter les litiges relevant de la responsabilité du réparateur (ex : condition de vente ou de réparation) en s'adressant au Médiateur du Conseil national des professions de l'automobile par courrier à l'adresse suivante : 50, rue Rouget de Lisle - 92158 Suresnes Cedex) ou sur son site internet www.mediateur-cnpa.fr.