

# CONDITIONS GÉNÉRALES DE RÉPARATION EN FRANCE MÉTROPOLITAINE

**DEVIS** : Lorsque le client souhaite, préalablement à toute intervention, connaître le montant de la réparation, le réparateur établira un devis. Sa durée de validité est mentionnée. Les frais d'établissement du devis, les frais de démontage et de remontage nécessaires à la préparation de ce dernier, sont à la charge du client. Toutefois, les frais d'établissement du devis seront déductibles de la facture définitive que le client devra acquitter, si les interventions sont réalisées dans les ateliers du réparateur ayant établi le devis.

Sauf accord écrit des parties, le montant du devis ne comprend pas les frais occasionnés par le dépannage et l'acheminement du véhicule jusqu'aux ateliers du réparateur.

Il est indispensable, pour que les travaux soient engagés, que le client donne son accord écrit en signant le devis. A cette occasion, le réparateur pourra demander au client un acompte représentant le tiers du montant de la réparation. Si, au cours des travaux, il apparaît que les réparations vont être différentes de ce qui était prévu au devis, le réparateur doit en informer le client et obtenir son accord écrit avant toute nouvelle réparation.

**ORDRE DE RÉPARATION** : Lorsque le client demande que la réparation soit réalisée sans qu'un devis ait été établi, le réparateur mentionne les travaux à exécuter sur l'ordre de réparation, qui devra être signé par le client, préalablement à l'exécution desdits travaux. A cette occasion, il sera précisé si le client souhaite conserver les pièces remplacées, autres que les pièces sous garantie et les échanges standard.

Si, pendant l'exécution des réparations demandées, d'autres travaux s'avéraient nécessaires, le réparateur devra en informer le client et obtenir son accord écrit avant toute nouvelle réparation.

Lorsque la réparation est réalisée à la suite d'un accident couvert par un contrat d'assurance, le client devra contresigner l'ordre de réparation préalablement à l'exécution des travaux.

---

**RENAULT ASSISTANCE** : Cas général hors garantie et contrats de services.

**LE FORFAIT DÉPANNAGE COMPREND** :

- Le missionnement sur le site de panne, soit en zone 1 ou en zone 2, avec le véhicule d'intervention approprié au type de panne décrit par le client lors de son appel.
- L'opération de diagnostic et de tentative de redémarrage, incluant 30 minutes de travail sur place.

**LE FORFAIT REMORQUAGE COMPREND** :

- L'intervention sur le site d'immobilisation et en cas d'insuccès de dépannage, avec l'accord du client, le transfert du véhicule immobilisé vers l'atelier Assistance le plus proche.

**CES FORFAITS NE COMPRENNENT PAS** :

- Les pièces de rechange remplacées au cours du dépannage.
- Les trajets hors zone de forfait, qui sont facturés sur la base du tarif Km supplémentaire.
- La prise en charge de prestations complémentaires : véhicule de remplacement, hébergement, retour au domicile, etc...

**FORFAIT COUP DE CÂBLE** :

- Intervention de redémarrage rapide par branchement du véhicule sur une batterie annexe.

**SUPPLÉMENT TREUILLAGE** :

- Il est basé sur la facturation atelier niveau T2, au temps passé à dégager et mettre le véhicule à évacuer en position de charge sur le véhicule d'intervention.

Les remorquages en parkings souterrains nécessitant l'utilisation de matériels spécialisés, peuvent faire l'objet d'une facturation complémentaire forfaitaire.

Evacuation pour intempérie ou sécurité : Il s'agit de cas où les conditions climatiques, froid ou pluie, sont incompatibles avec la qualité de la réparation, ou lorsque le véhicule immobilisé est en position dangereuse pour la circulation ou l'environnement.

---

**PAIEMENT DE LA FACTURE DE RÉPARATION** : Pour les Clients professionnels, conformément à l'article L441- 6 du Code de Commerce, le défaut de paiement par le client à la date prévue entraînera de plein droit la facturation de pénalités de retard par jour de retard calculées sur la base d'un taux égal au taux d'intérêt appliqué par la Banque Central Européenne à son opération de refinancement la plus récente majoré de 10 points de pourcentage. Les pénalités de retard sont exigibles sans qu'un rappel soit nécessaire. Le paiement anticipé de la facture ne donnera lieu à aucun escompte.

En cas d'envoi de la facture par courrier, celle-ci constitue mise à disposition du véhicule réparé. En cas de non-enlèvement dans un délai de 5 jours une mise en demeure par lettre recommandée avec accusé de réception pourra être adressée au client. A défaut d'enlèvement sous 48 heures, une indemnité d'occupation des ateliers pourra être facturée au client .

**GARANTIE DE LA RÉPARATION ET DE LA PIÈCE DE RECHANGE** : Les Pièces de Rechange d'origine RENAULT (Pièces de Rechange, batteries neuves, accessoires référencés et vendus par RENAULT destinés à être montés sur un véhicule, organes ou ensembles rénovés par ou pour le compte de RENAULT), vendues par RENAULT sous sa marque, sont couvertes par la Garantie légale des vices cachés prévue par les articles 1641 et suivants du Code Civil. En outre, le client bénéficie d'une garantie contractuelle de 12 mois (24 mois pour les batteries neuves) à compter de la date de la facture, dite Garantie de la Réparation et de la Pièce de Rechange.

La Garantie couvre l'élimination à titre gratuit (pièces, main d'oeuvre, frais de dépannage et remorquage) de tous défauts de la Pièce de Rechange d'origine RENAULT montée dans un atelier du réseau RENAULT, ou de la Réparation réalisée dans un atelier du réseau RENAULT, dûment constatés à l'initiative du client, ainsi que les dommages causés par cette défectuosité à d'autres pièces ou organes du véhicule, par la réparation ou le remplacement de la pièce reconnue défectueuse, dans les conditions définies ci-après.

Lorsque les Pièces de Rechange d'origine RENAULT sont vendues à la "Banque Client" d'un magasin de Pièces de Rechange du réseau RENAULT, la Garantie comporte uniquement l'échange de la pièce d'origine RENAULT.

La Garantie ne couvre pas les conséquences indirectes d'un éventuel défaut de la Pièce de Rechange RENAULT (pertes d'exploitation, etc.).

Les frais d'entretien engagés par le client, conformément aux préconisations du Constructeur et ceux résultant d'une usure normale du véhicule, restent à la charge du client.

Pour bénéficier de la Garantie, le client doit s'adresser à tous membres (Concessionnaire, Succursale, Vendeur agréé, Agent Service) du réseau RENAULT détenteur du panonceau de la marque, seul habilité à réaliser des interventions à ce titre. Il appartient à l'atelier RENAULT de décider s'il y a lieu de réparer ou de remplacer la pièce jugée défectueuse.

Le client présentera la facture attestant que l'intervention a été réalisée dans un atelier du réseau RENAULT, ou que la pièce a été vendue par un membre du réseau RENAULT.

La Garantie ne s'applique pas et le Constructeur se trouve dégagé de toute responsabilité lorsque :

- la Pièce de Rechange RENAULT est utilisée en dehors de la destination prévue par le Constructeur, ou a fait l'objet de modifications ou adaptations non autorisées ou prévues par le Constructeur, ou lorsqu'elle-même ou l'un de ses composants a été remplacé par une pièce ou un composant d'une autre origine ;

- la défectuosité constatée tient au fait que le client a fait réparer ou entretenir le véhicule par un atelier n'appartenant pas au réseau RENAULT ;

- le véhicule a été utilisé dans des conditions qui ne sont pas conformes à celles prescrites par le Constructeur (exemples : surcharge, engagement du véhicule dans une compétition sportive de quelque nature que ce soit) ;

- le véhicule n'a pas été entretenu normalement, et notamment les instructions concernant le traitement, l'entretien ou les soins à donner à ce dernier n'ont pas été respectées.

En cas d'intervention au titre de la Garantie entraînant une période d'immobilisation du véhicule supérieure à 7 jours consécutifs, celle-ci vient s'ajouter à la durée de Garantie qui restait à courir à la date de la demande d'intervention du client, concrétisée par la signature d'un ordre de réparation.

Les pièces remplacées au titre de la Garantie deviennent de plein droit la propriété de RENAULT.

Le transfert de propriété du véhicule ne modifie pas les conditions d'application de la Garantie.

**INFORMATIQUE ET LIBERTÉS** : Les informations nominatives qui sont demandées au client lors de la demande de réparation sont indispensables à la réalisation de celle-ci. Ces informations sont conservées par nos soins et peuvent être communiquées à RENAULT, à ses filiales de service et aux membres de son réseau commercial, afin de fournir au client un service de qualité adapté à ses besoins. Elles peuvent également être communiquées à des tiers en relations commerciales avec RENAULT, liés par un engagement de confidentialité. Naturellement, le client dispose d'un droit d'accès à ces informations auprès de nos services et du Service Relations Clientèle de RENAULT.

**CONTESTATIONS** : En cas de contestation relative à l'exécution du présent contrat :

- si le client n'est pas un particulier, le Tribunal dont dépend le siège social du réparateur sera seul compétent ;

- si le client est un particulier, le choix du Tribunal compétent se fera conformément à la loi.

Les Concessionnaires, Vendeurs agréés et Agents Service, commerçants indépendants agissant pour leur compte et en leur nom, sont seuls responsables vis-à-vis de la clientèle des engagements de toute nature pris par eux, car ils ne sont pas les mandataires du Constructeur.