CONDITIONS GENERALES DE REPARATION ET DEVENTE DE PIECES MOTRIO EN FRANCE METROPOLITAINE

I. CONDITIONS GENERALES DE LA REPARATION RECEPTION

À la réception du véhicule, il est établi un ordre de réparation qui mentionne l'état apparent du véhicule et tout équipement ou tout autre point particulier que le client souhaite voir signalé. L'ordre de réparation mentionne également, selon le cas, soit les travaux à effectuer, soit la demande d'établissement d'un devis, soit la seule réception du véhicule dans l'attente d'une commande ultérieure de travaux.

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.

À cette occasion, le réparateur pourra demander au client un acompte représentant le tiers du montant du devis.

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, par courrier, fax ou mail, avant toute nouvelle réparation.

ORDRE DE REPARATION

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 des dits travaux.

À 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, par courrier, fax ou mail, 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.

MISE A DISPOSITION DU VEHICULE REPARE ET PAIEMENT DE LA FACTURE DE REPARATION

La date de mise à disposition du véhicule est celle indiquée au recto du présent ordre de réparation ou du dernier ordre de réparation établi en cas de travaux supplémentaires. Le réparateur mentionnera sur la facture ou sur le certificat de contrôle les anomalies dont il aurait eu connaissance et qui n'auront pas fait l'objet d'un ordre de réparation et invitera le client à y remédier, particulièrement à celles affectant la sécurité du véhicule.

En cas de refus de réparation de la part du client, celui-ci signera une décharge de responsabilité au profit du réparateur.

À défaut, ce dernier aura la faculté de prendre toutes mesures nécessaires à la sauvegarde de ses intérêts.

Les réparations sont payables à la date de mise à disposition du véhicule telle que précisée ci-dessus, date à laquelle le client devra également procéder à l'enlèvement de son véhicule.

À défaut d'enlèvement dans un délai de cinq jours à compter de la mise à disposition du véhicule réparé, une lettre recommandée avec accusé de réception valant mise en demeure pourra être adressée au client. À défaut d'enlèvement sous 48 heures, à compter de la réception de la mise en demeure, une indemnité d'occupation des ateliers dont le montant journalier lui aura été indiqué pourra être facturé au client. En cas d'envoi de la facture par courrier, celle-ci constitue, à sa réception par le client, mise à disposition du véhicule réparé. À compter de cette date, l'indemnité d'occupation due à l'atelier commencera à courir.

Conformément à l'article L 441-6 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 calculés sur la base d'un taux égal au taux d'intérêt appliqué par la Banque Centrale Européenne à son opération de refinancement la plus récente majoré de 10 points de pourcentage. En outre, l'établissement désigné pourra facturer au client, sans mise en demeure préalable, au titre des frais de recouvrement, l'indemnité forfaitaire de 40 € prévue par les articles L.441-6 et D.441-5 du Code de commerce sans préjudice de toute indemnité complémentaire en application de l'article L.441-6 du Code de commerce. Le paiement anticipé de la facture ne donnera lieu à aucun escompte.

RECYCLAGE DE LA PIECE REMPLACEE

Hors le cas où le client aura choisi de les conserver et l'aura dûment indiqué par écrit sur l'ordre de réparation, le garagiste réparateur, conformément à la législation en vigueur, collectera et fera éliminer les pièces de rechange usagées et les autres déchets automobiles. Cette prestation sera facturable selon la méthode et les prix affichés dans l'établissement.

GARANTIE DE LA REPARATION

Les réparations effectuées par le garagiste réparateur bénéficient d'une garantie dite « Garantie de la réparation » d'une durée de 12 mois dont le client pourra demander l'application dans l'ensemble du réseau MOTRIO. La garantie couvre l'élimination à titre gratuit (pièces et main d'oeuvre) de tout défaut de la réparation réalisée dans un atelier du réseau MOTRIO, ainsi que les dommages causés par cette réparation défectueuse à d'autres pièces ou organes du véhicule, et les frais de dépannage et remorquage y afférents. Pour bénéficier de cette garantie accordée par le réparateur ayant effectué la réparation défectueuse, et applicable dans l'ensemble du réseau MOTRIO, le client présentera la facture originale attestant que la réparation a été réalisée dans un atelier du réseau MOTRIO. Dans la mesure où le réparateur, membre du réseau MOTRIO, mis en cause par le client dans le cadre de la présente garantie, ne reconnaît aucune responsabilité au titre de son intervention, il appartiendra au client de faire établir le manquement du réparateur à ses obligations, par le biais d'une expertise amiable, ou par toute voie de droit.

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

- la qualité de la réparation qu'il a effectuée n'est pas la cause de l'incident objet de la réclamation du client ;
- la défectuosité constatée tient au fait que le client a fait réparer ou entretenir le véhicule par un atelier n'appartenant pas au réseau MOTRIO et hors le respect des préconisations du constructeur en la matière ;
- 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.

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.

La réparation (pièces et main d'oeuvre) réalisée au titre de la garantie de la réparation est garantie jusqu'à expiration de cette garantie de la réparation.

2. CONDITIONS GENERALES DE LA VENTE DE LA PIECE DE RECHANGE MOTRIO PAIEMENT DE LA FACTURE DE LA PIECE DE RECHANGE

et en cas de retard de paiement, le réparateur pourra facturer au client, sans mise en demeure

préalable, des frais de relance et gestion de son dossier, dont le montant sera porté à la connaissance du client par un affichage dans les locaux du réparateur.

GARANTIE DE LA PIECE DE RECHANGE Les pièces de rechange MOTRIO (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 MOTRIO, sont couvertes par la Garantie légale des vices cachés, prévue par les articles 1641 et suivants du code civil, et par la garantie de la conformité du bien au contrat de vente, prévue aux articles L 211-4 et suivants du Code de la consommation, dont des extraits sont reproduits dans le présent document. 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 MOTRIO.

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 MOTRIO, 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 MOTRIO sont vendues à la « Banque Client » d'un magasin de Pièces de Rechange MOTRIO, la Garantie comporte uniquement l'échange de la pièce MOTRIO.

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

Les frais d'entretien engagés par le client, conformément aux préconisations du Constructeur du véhicule 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 au réseau MOTRIO détenteur du panonceau de la marque, seul habilité à réaliser des interventions à ce titre. Il appartient au réparateur MOTRIO de décider si il y a lieu de réparer ou de remplacer la pièce jugée défectueuse.

Le client présentera la facture attestant de la date à laquelle l'intervention a été réalisée ou à laquelle la pièce a été vendue.

La Garantie ne s'applique pas et le fabricant de la pièce et le vendeur se trouvent dégagés de toute responsabilité lorsque :

- la Pièce de Rechange MOTRIO n'est pas à l'origine de l'incident dont se plaint le client ;
- la Pièce de Rechange MOTRIO est utilisée en dehors de la destination prévue par le Constructeur du véhicule, ou a fait l'objet de modifications ou adaptations non autorisées ou prévues par le Constructeur du véhicule, 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 hors le respect des préconisations du Constructeur en la matière ;
- 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) ;

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.

La pièce de rechange montée sur le véhicule dans le cadre de l'application de la garantie de la pièce de rechange est garantie jusqu'à expiration de cette garantie de la pièce de rechange.

3. INFORMATIQUE ET LIBERTES

Les données à caractère personnel qui sont demandées au client lors de la demande de réparation sont indispensables à la réalisation de celle-ci et à la gestion de sa relation avec RENAULT en vue de lui fournir un service de qualité adapté à ses besoins. Ces données sont confidentielles et pourront être communiquées à RENAULT, à ses filiales de service, ainsi qu'à tout tiers en relation commerciale avec RENAULT lié par un engagement de confidentialité.

Conformément à la loi Informatique et Libertés, le client dispose d'un droit d'accès et de rectification des données le concernant, ainsi que du droit de s'opposer à ce que les données le concernant fassent l'objet d'un traitement informatique, en s'adressant à RENAULT - Service des Relations Clientèle - 00675 EQV ARC 1 05 - 13 avenue Paul Langevin - 92359 Le Plessis Robinson.

4. CONTESTATIONS

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

- si le client est un commerçant : le Tribunal dont dépend le siège social du réparateur sera seul compétent
- si le client n'est pas un commerçant, le choix du tribunal compétent se fera conformément à la loi.

En outre, le client peut s'adresser au service relation clientèle du constructeur.

Les ateliers MOTRIO, 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 mandataires du Constructeur.

DISPOSITIONS RELATIVES À LA CONFORMITÉ DU BIEN AU CONTRAT DE VENTE AU CONSOMMATEUR

(EXTRAITES DES ARTICLES L 211-4 ET SUIVANTS DU CODE DE LA CONSOMMATION)

Article L 211-4 :

Le vendeur est tenu de livrer un bien conforme au contrat et répond des défauts de conformité existant lors de la délivrance.

Il répond également des défauts de conformité résultant de l'emballage, des instructions de montage ou de l'installation lorsque celle-ci a été mise à sa charge par le contrat ou a été réalisée sous sa responsabilité.

Article L 211-5 :

Pour être conforme au contrat, le bien doit :

1° Etre propre à l'usage habituellement attendu d'un bien semblable et, le cas échéant :

- correspondre à la description donnée par le vendeur et posséder les qualités que celui-ci a présentées à l'acheteur sous forme d'échantillon ou de modèle ;
- présenter les qualités qu'un acheteur peut légitimement attendre eu égard aux déclarations publiques faites par le vendeur, par le producteur ou par son représentant, notamment dans la publicité ou l'étiquetage ;

2° Ou présenter les caractéristiques définies d'un commun accord par les parties ou être propre à tout usage spécial recherché par l'acheteur, porté à la connaissance du vendeur et que ce dernier a accepté.

Article L 211-12 :

L'action résultant du défaut de conformité se prescrit par deux ans à compter de la délivrance du bien.

DISPOSITIONS RELATIVES À LA GARANTIE LÉGALE DES VICES CACHÉS (EXTRAITES DES ARTICLES 1641 ET SUIVANTS DU CODE CIVIL)

Article 1641 :

Le vendeur est tenu de la garantie à raison des défauts cachés de la chose vendue qui la rendent impropre à l'usage auquel on la destine, ou qui diminuent tellement cet usage, que l'acheteur ne l'aurait pas acquise, ou n'en aurait donné qu'un moindre prix, s'il les avait connus.

Article 1648 al. 1 :

L'action résultant des vices rédhibitoires doit être intentée par l'acquéreur dans un délai de deux ans à compter de la découverte du vice.

Complément aux Conditions générales

En application des nouvelles obligations du code de la consommation, vous êtes informés qu'en cas de litige,

vous pouvez vous adresser au Médiateur du Conseil national des professions de l'automobile (CNPA) :

par courrier, au moyen d'un formulaire de saisine téléchargeable sur le site du médiateur, à l'adresse :

M. le Médiateur du Conseil national des professions de l'automobile (CNPA) - 50, rue Rouget de Lisle - 92158 Suresnes Cedex

ou sur son site internet www.mediateur-cnpa.fr.