

# CONDITIONS GÉNÉRALES DE LA RÉPARATION ET DE LA VENTE DE LA PIÈCE DE RECHANGE EN FRANCE MÉTROPOLITAINE



**RENAULT**  
La vie, avec passion

## 1 CONDITIONS GÉNÉRALES DE LA RÉPARATION

### a - Réception

A 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 signaler. 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.

### b - 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 réparation de ce dernier, sont à la charge du Client. Toutefois les frais d'établissement du devis sont 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 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 opération.

### c - 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 des dits 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'avèraient 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 contrat d'assurance, le Client devra signer l'ordre de réparation préalablement à l'exécution des travaux.

### d - Mise à disposition du véhicule réparé et paiement de la facture de réparation

La date de mise à disposition du véhicule est celle indiquée de l'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'auraient pas fait l'objet d'un ordre de réparation et invitera le Client à y remédier, plus 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, le garagiste réparateur 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.

A défaut d'enlèvement dans un délai de 5 jours ouvrés 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. A défaut d'enlèvement dans les 48 heures à compter de la réception par le Client de la mise en demeure, une indemnité d'occupation des ateliers, dont le montant journalier lui aura été indiqué dans la lettre de mise en demeure, pourra être facturée 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. A compter de cette date, l'indemnité d'occupation due à l'atelier commencera à courir. Le réparateur se réserve la propriété des pièces installées, jusqu'à complet paiement conformément à la loi 80-335 du 12 mai 1980.

En cas de retard de paiement ou d'impayé, le réparateur pourra facturer au Client, sans mise en demeure préalable, des frais de relance de gestion de son dossier et d'impayé, dont le montant sera porté à la connaissance du Client par un affichage dans les locaux du réparateur. Pour les Clients professionnels, le défaut de paiement de la facture à la date prévue entraînera de plein droit, dès le premier jour de retard :

- la facturation d'un intérêt, par jour de retard, égal à trois fois le taux d'intérêt légal, et
  - en application de l'article L441-6 du Code de commerce, ouvre droit au versement d'une indemnité forfaitaire de 40 €.
- Le paiement anticipé de la facture ne donnera lieu à aucun escompte.

### e - Recyclage de la pièce remplacée

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.

### f - Garantie de la réparation

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 Renault ou Dacia. La Garantie couvre l'élimination à titre gratuit (pièces et main-d'œuvre) de tout défaut de la réparation réalisée dans un atelier du réseau Renault ou Dacia, 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 afférent. Pour bénéficier de cette garantie accordée par le garagiste réparateur, et applicable dans l'ensemble du réseau Renault ou Dacia, le Client présentera la facture originale attestant que l'intervention a été réalisée dans un atelier du réseau Renault ou Dacia. Dans la mesure où le garagiste réparateur, membre du réseau Renault ou Dacia, 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 garagiste 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 garagiste 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 Renault ou Dacia, et hors le respect des préconisations du Constructeur en la matière.
- Si l'entretien, le contrôle ou la réparation ont été effectués en dehors du réseau Renault ou Dacia, le Client devra apporter la preuve que la défectuosité n'est pas due à un entretien, à un contrôle ou à une réparation non conforme aux préconisations RENAULT ou DACIA.
- 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 du Constructeur concernant le traitement, l'entretien ou les soins à donner à ce dernier n'ont pas été respectées. La garantie ne couvre pas les conséquences indirectes d'un éventuel défaut de la pièce de rechange Renault ou Dacia (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. La réparation (pièces et main-d'œuvre) réalisée au titre de la garantie de la réparation, est garantie jusqu'à expiration de cette garantie de la réparation.

## 2 CONDITIONS GÉNÉRALES DE LA VENTE DE LA PIÈCE DE RECHANGE

### a - Paiement de la facture de la vente de la pièce de rechange.

La facture de la vente de la pièce de rechange est payable au comptant, sauf conditions particulières. Dans ces conditions, et en cas de retard de paiement ou d'impayé, le réparateur pourra facturer au Client, sans mise en demeure préalable, des frais de relance de gestion de son dossier et d'impayé, dont le montant sera porté à la connaissance du Client par un affichage dans les locaux du réparateur. Pour les Clients professionnels, le défaut de paiement de la facture à la date prévue entraînera de plein droit, dès le premier jour de retard :

- la facturation d'un intérêt, par jour de retard, égal à trois fois le taux d'intérêt légal, et
  - en application de l'article L441-6 du Code de commerce, ouvre droit au versement d'une indemnité forfaitaire de 40 €.
- Le paiement anticipé de la facture ne donnera lieu à aucun escompte.

### b - Garantie de la pièce de rechange

Les pièces de rechange (Pièces de rechange, batteries neuves, accessoires référencés et vendus par Renault ou Dacia destinés à être montés sur un véhicule, organes ou ensemble rénovés par ou pour le compte de Renault ou Dacia), vendues par Renault ou Dacia, sont couvertes par la garantie légale des vices cachés prévue par les articles 1641 et suivant du Code Civil. En outre, le Client bénéficie d'une garantie contractuelle de 12 mois (36 mois pour les batteries neuves) à compter de la date de facture, dite Garantie de la pièce de Rechange, octroyée par RENAULT ou DACIA. La Garantie couvre l'élimination à titre gratuit (pièces, main-d'œuvre, frais de dépannage et remorquage) de tous défauts de la pièce de rechange d'origine Renault ou Dacia montée dans un atelier du réseau Renault ou Dacia, 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 pièce reconnue défectueuse

dans les conditions définies ci-après. Lorsque les pièces de rechange d'origine Renault ou Dacia sont vendues à la «banque Client» d'un magasin de pièces de Rechange du réseau Renault ou Dacia, la Garantie, comporte uniquement l'échange de la pièce d'origine Renault ou Dacia.

La garantie ne couvre pas les conséquences indirectes d'un éventuel défaut de la pièce de rechange Renault ou Dacia (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 tout membre du réseau Renault ou Dacia détenteur du panneau de la marque, seul habilité à réaliser des interventions à ce titre. Il appartient à l'atelier Renault ou Dacia de décider s'il y a lieu de réparer ou de remplacer la pièce jugée défectueuse. Le Client présentera la facture originale attestant que la pièce a été vendue par un membre du réseau Renault ou Dacia.

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

- La pièce de rechange n'est pas à l'origine de l'incident dont se plaint le client;
- La pièce de rechange Renault ou Dacia est utilisée en dehors de la destination prévue par le Constructeur, ou a fait l'objet de modifications et adaptations non autorisées ou prévues par le Constructeur, ou lorsqu'elle-même ou 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 ou Dacia et hors le respect des préconisations du Constructeur en la matière. Si l'entretien, le contrôle ou la réparation ont été effectués en dehors du réseau Renault ou Dacia, le Client devra apporter la preuve que la défectuosité n'est pas due à un entretien, à un contrôle ou à une réparation non conforme aux préconisations RENAULT ou DACIA.
- 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 du Constructeur concernant le traitement, l'entretien ou les soins à donner à ce dernier n'ont pas été respectées. Les pièces remplacées au titre de la Garantie deviennent de plein droit la propriété de Renault ou Dacia. 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 LIBERTÉS

Les informations nominatives qui sont demandées au Client lors de la demande de réparation ou de la vente de la pièce de rechange sont indispensables à la réalisation ou la passation de celles-ci. Ces informations sont conservées par nos soins, afin de fournir au Client un service de qualité adapté à ses besoins. Elles peuvent être communiquées à des tiers en relations commerciales avec RENAULT ou DACIA, liés par un engagement de confidentialité. Conformément aux articles 26 et 27 de la Loi informatique et libertés du 6 janvier 1978, le Client dispose d'un droit d'accès à ces informations auprès de nos services et du Service Relations Clientèle Renault ou Dacia. Il dispose également de la faculté de s'opposer à ce que des informations nominatives le concernant fassent l'objet d'un traitement informatique, conformément aux dispositions de cette même loi.

### 4 CONTESTATIONS

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

#### a - Contestations amiables

Le client pourra contacter «ECOUTE CLIENT GUEUDET» : par téléphone : 03 22 82 44 35, par mail : ecouteclient@gueudet.fr, ou à l'adresse suivante : Service Ecoute Client Groupe GUEUDET 19 rue des Otages CS 80913 80009 AMIENS cedex, ou au Service Relation Clientèle du Constructeur, ou directement auprès de la société dont le nom, l'adresse et le numéro de téléphone sont portés au recto du présent document.

A défaut d'accord amiable, si le client a la qualité de consommateur, les réclamations ou contestations relatives à la validité, l'interprétation, l'exécution ou l'inexécution, l'interruption ou la résiliation du présent contrat peuvent être soumises au Médiateur du Conseil national des professions de l'automobile (CNPA) 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. Le site internet [www.mediateur-cnpa.fr](http://www.mediateur-cnpa.fr) décrit le processus de Médiation proposé et permet aux clients de déposer en ligne une demande de

Médiation. Le Médiateur pourra également être saisi par courrier, au moyen d'un formulaire de saisine téléchargeable sur le site du Médiateur à l'adresse : Monsieur le Médiateur du Conseil national des professions de l'automobile (CNPA) - 50, Rue Rouget de Lisle - 92125B SURESNES Cedex.

#### b) Contestations judiciaires

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, Réparateurs agréés RENAULT ou DACIA et Agents RENAULT ou DACIA, 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.

#### Dispositions relatives à la garantie de conformité

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. (Article 1648 alinéa 1 du Code Civil).

Lorsque le client agit en garantie légale de conformité, il :

- bénéficie d'un délai de deux ans à compter de la délivrance du bien pour agir;
- peut choisir entre la réparation ou le remplacement du bien, sous réserve des conditions de coût prévues par l'article L. 217-9 du code de la consommation; · est dispensé de rapporter la preuve de l'existence du défaut de conformité du bien durant les 24 mois suivant la délivrance du bien. Ce délai est de six mois pour les biens d'occasion. La garantie légale de conformité s'applique indépendamment de la garantie commerciale éventuellement consentie.

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 1641 du Code Civil). Le client peut décider de mettre en œuvre la garantie contre les défauts cachés de la chose vendue au sens de l'article 1641 du code civil et que dans cette hypothèse, il peut choisir entre la résolution de la vente ou une réduction du prix de vente conformément à l'article 1644 du code civil.

#### Dispositions relatives à la conformité du bien au contrat de vente (extrait 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 (extraits 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.

#### NOTA : DES CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE D'UN VEHICULE NEUF OU D'OCCASION

Des conditions générales spécifiques sont appliquées pour la commercialisation d'un véhicule neuf ou d'occasion, elles sont reportées dans leurs intégralités sur le bon de commande. Le client reconnaît en avoir pris connaissance lors de la commande.