



Innovation  
that excites

## CONDITIONS GÉNÉRALES DE RÉPARATION EN FRANCE MÉTROPOLITAINE

### RÉCEPTION

À la réception du véhicule, il est établi un ordre de réparation en 2 exemplaires 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.

### DEVIS

Lorsque le Client souhaite, préalablement à toute intervention, connaître le montant de la réparation, le Réparateur Agréé Nissan établira un devis. Sa durée de validité est mentionnée sur le devis. Les frais d'établissement du devis, les frais de démontage, de remontage et les frais de diagnostic nécessaires à la préparation de ce dernier seront 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 Agréé Nissan 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 Agréé Nissan. 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 Agréé Nissan pourra demander au Client un acompte représentant le tiers du montant du devis. Si, au cours des travaux, il apparaît que les réparations sont différentes de ce qui était prévu au devis, le Réparateur Agréé Nissan devra en informer le Client et obtenir son accord écrit avant toute nouvelle opération.

### ORDRE DE RÉPARATION

Lorsque le Client demande que la réparation soit réalisée sans l'établissement d'un devis, le Réparateur Agréé Nissan mentionne les travaux à exécuter sur l'ordre de réparation, qui devra être signé par le Client préalablement à l'exécution desdits travaux. À cette occasion, il sera précisé si le Client souhaite conserver les pièces remplacées, autres que les échanges standards et les pièces prises en charge sous garantie contractuelle. Si, pendant l'exécution des réparations demandées, d'autres travaux s'avéraient nécessaires, le Réparateur Agréé Nissan 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 signer l'ordre de réparation préalablement à l'exécution des travaux. La signature de l'ordre de réparation par le Client (au son mandataire) constitue un bon de commande.

### MISE À DISPOSITION DU VÉHICULE

La date de mise à disposition du véhicule est celle indiquée au recto de l'ordre de réparation ou du dernier ordre de réparation établi en cas de travaux supplémentaires. Le Réparateur Agréé Nissan mentionnera, sur la facture, les anomalies dont il aura eu connaissance et qui n'auront pas fait l'objet d'un ordre de réparation et invitera le Client à y remédier. Pour le cas où le Client refuserait de remédier immédiatement à une anomalie quelconque ayant une incidence sur la sécurité du véhicule et qui lui aurait été signalée par le Réparateur Agréé Nissan, le Client s'engage à signer une décharge de responsabilité au profit dudit Réparateur. À défaut, ce dernier aura la faculté de prendre toutes mesures nécessaires à la sauvegarde de ses intérêts.

### PAIEMENT DE LA FACTURE

Le règlement des réparations s'effectue au comptant, avant l'enlèvement du véhicule. Le paiement anticipé d'une facture ne donne pas lieu à un escompte. Toute somme payée d'avance est considérée comme un acompte sur le prix de la réparation. Le Réparateur Agréé Nissan sera en droit de retenir le véhicule jusqu'au paiement total des sommes dues à raison des prestations réalisées, conformément au devis accepté, ou à l'ordre de réparation et tous ses éventuels avenants. Le client s'engage à respecter la date de mise à disposition du véhicule dont il aura été informé. À compter de cette date, le Client dispose d'un délai de 5 jours ouvrés pour procéder à son enlèvement. L'envoi de la facture par courrier constitue notification de mise à disposition du véhicule et fait courir, dès réception du courrier par le client, le délai de 5 jours précité. À défaut, le Réparateur Agréé Nissan pourra adresser au Client une lettre recommandée avec accusé de réception, valant mise en demeure de récupérer le

véhicule sous 48 heures. Passé ce délai, une indemnité d'occupation, dont le montant journalier aura été indiqué dans la lettre valant mise en demeure, pourra être facturée au Client. En cas de paiement des sommes dues après la date figurant sur la facture, le Réparateur Agréé Nissan pourra facturer au Client des indemnités de retard calculées sur la base du montant total TTC, d'un taux égal à trois fois le taux de l'intérêt légal en vigueur, depuis la date de règlement présumée jusqu'à celle du paiement effectif de la facture. En cas de réparations consécutives à un sinistre couvert par une assurance, et sauf accord écrit de règlement direct passé entre le Réparateur Agréé Nissan et la société d'assurance concernée, le Client est seul responsable du paiement des travaux effectués. Le Réparateur Agréé Nissan reste toutefois à la disposition de ladite société pour lui communiquer tous les renseignements dont elle pourrait avoir besoin.

### RECYCLAGE DE LA PIÈCE REMPLACÉE

Le Réparateur Agréé Nissan, conformément à la législation en vigueur, collectera et fera éliminer les pièces de rechange usagées et les autres déchets automobiles. Cette prestation sera facturée selon la méthode et les prix affichés dans l'établissement. Il sera précisé sur l'ordre de réparation si le Client souhaite conserver les pièces rem placées (autres que celles changées en échange standard ou sous garantie contractuelle), auquel cas celles-ci lui seront restituées lors de la livraison du véhicule, à défaut de quoi, le Responsable Agréé Nissan pourra en disposer librement.

### GARANTIE DE LA RÉPARATION

#### Garantie Nissan

Les pièces de rechange d'origine Nissan bénéficient d'une garantie contractuelle de 12 mois pour les pièces de rechange et de 24 mois pour certaines batteries (consulter carnet de garantie pour plus d'informations), certains amortisseurs (consulter carnet de garantie pour plus d'informations) et jantes de force à compter de la date de facture émise. La garantie couvre l'élimination à titre gratuit de la défaillance consécutive à un défaut de matière ou de fabrication de la pièce de rechange dûment constaté, ainsi que les dommages causés par cette défaillance à d'autres pièces ou organes du véhicule, par la pièce reconnue défectueuse dans les conditions définies ci-après. Pour bénéficier de la garantie, le Client doit s'adresser à tout membre du réseau Nissan seul habilité à réaliser des interventions à ce titre. Il appartient à l'atelier Nissan de décider s'il y a lieu de réparer ou de remplacer la pièce jugée défectueuse. Le Client présentera la facture attestant de l'achat de la pièce d'origine Nissan. L'élimination à titre gratuit de tous défauts de la pièce de rechange défectueuse dans le cadre de l'application de la garantie de la pièce de rechange ne proroge pas le terme de la garantie, sauf en cas d'immobilisation du véhicule d'au moins 7 jours consécutifs, sans que cette immobilisation soit le fait du Client.

#### Zone géographique

La garantie est applicable en Autriche, Belgique, Bulgarie, Croatie, Chypre, République tchèque, Danemark, Estonie, Finlande, France (y compris la Martinique, la Guadeloupe, la Guyane française, La Réunion) et à Monaco, Allemagne, Gibraltar, Grèce, Hongrie, Islande, Irlande, Italie, Israël, Kazakhstan, Lettonie, Lituanie, Luxembourg, Malte, Pays-Bas, Norvège, Pologne, Portugal, Roumanie, Russie, Slovaquie, Slovénie, Espagne (y compris Ceuta et Melilla) et Andorre, Suède, Suisse, la Turquie, l'Ukraine et le Royaume-Uni (y compris Guernesey et Jersey).

#### Exclusions

La garantie ne couvre pas l'indemnisation pour dommages ou préjudices directs ou indirects d'un éventuel défaut de la pièce de rechange (pertes d'exploitation, ...). 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. Les pneumatiques sont garantis par le manufacturier et ses agents officiels. Aucun dommage ou panne consécutive à un remplacement de pneu défectueux n'est couvert par la garantie. Les plaquettes, disques, mâchoires et tambours de freins, gicleurs de lave-glace et de lave phare, les lubrifiants et liquides, les fusibles, bougies d'allumage, courroies et ampoules ne sont pas couverts par la présente garantie. Les dommages, pannes et dégâts causés par : négligence, une utilisation incorrecte, accident, vol, incendie pour une cause indéterminée ou non imputable à la pièce, vandalisme ne sont pas couverts par la présente garantie. La garantie ne s'applique pas et Nissan se trouve déchargé 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 est utilisée en dehors de la destination pré-vue par Nissan, ou a fait l'objet de modifications ou adaptations non autorisées ou prévues par Nissan, 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 de la marque de son véhicule et hors le respect des préconisations du Constructeur en la matière. Dans ce cas, le Client apportera la preuve que la défectuosité n'est pas due à un entretien, à un contrôle ou à uneréparation non conforme aux préconisations du Constructeur;

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

Les pièces remplacées au titre de la garantie deviennent de plein droit la propriété de Nissan. Le transfert de propriété du véhicule ne modifie pas les conditions d'application de la garantie.

### Garanties légales

La garantie Nissan ne se substitue pas aux garanties que l'acheteur tient de la loi contre les vices cachés et du défaut de conformité, prévus aux articles 1641 et suivants du code civil et aux articles L2174, L2175, L21712 et L217-16 du code de la consommation.

### Code civil :

**Article 1641 :** Le vendeur est tenu de la garantie à raison des défauts cachés de la chose vendue qui la rendent impropres 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 alinéa 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.

### Code de la Consommation :

**Article L217-4 :** Le vendeur livre 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 L217-5 :** Le bien est conforme au contrat:

- 1° S'il est propre à l'usage habituellement attendu d'un bien semblable et, le cas échéant:
  - s'il correspond à la description donnée par le vendeur et possède les qualités que celui-ci a présentées à l'acheteur sous forme d'échantillon ou de modèle;
  - s'il présente 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 s'il présente les caractéristiques définies d'un commun accord par les parties ou est propre à tout usage spécial recherché par l'acheteur, porté à la connaissance du vendeur et que ce dernier a accepté. Article L217-12 : L'action résultant du défaut de conformité se prescrit par deux ans à compter de la délivrance du bien.

**Article L217-16 :** Lorsque l'acheteur demande au vendeur, pendant le cours de la garantie commerciale qui lui a été consentie lors de l'acquisition ou de la réparation d'un bien meuble, une remise en état couverte par la garantie, toute période d'immobilisation d'au moins sept jours vient s'ajouter à la durée de la garantie qui restait à courir. Cette période court à compter de la demande d'intervention de l'acheteur ou de la mise à disposition pour réparation du bien en cause, si cette mise à disposition est postérieure à la demande d'intervention.

### ACCESSOIRES ET OBJETS

Lors de la réception du véhicule, le Client pourra attirer l'attention du Réparateur Agréé Nissan sur tel élément particulier équipant le véhicule ou tout autre point qu'il jugera utile de signaler. Le Réparateur Agréé Nissan n'est responsable que des appareils et accessoires fixés au véhicule et des objets confiés au Réparateur Agréé Nissan après inventaire et indiqués sur l'ordre de réparation, ainsi que du niveau de carburant noté à l'entrée du véhicule à l'atelier. Le Réparateur Agréé Nissan décline toute responsabilité sur tout autre objet laissé dans le véhicule pendant le temps où il lui aura été confié.

### ESSAIS

Le Client autorise le Réparateur Agréé Nissan à utiliser, le véhicule en vue des essais nécessaires à la bonne exécution des travaux. Le carburant utilisé pour les essais reste à la charge du Client. En cas de dommages sur le véhicule au cours d'un essai effectué par le Réparateur Agréé Nissan, celui-ci se réserve la faculté d'effectuer lui-même les réparations nécessaires et devra en informer le Client.



Innovation  
that excites

## CONDITIONS GÉNÉRALES DE RÉPARATION EN FRANCE MÉTROPOLITAINE

services de messagerie électronique, du marketing, le financement de loteries, des concours et autres promotions, l'exécution des commandes clients, l'analyse des données, le service client, les études consommateurs et les enquêtes de satisfaction. Ces entreprises ont la stricte obligation de protéger vos informations.

### Sociétés affiliées

Nous pouvons être amenés à communiquer ces informations à d'autres sociétés du groupe Nissan et à les transférer à une société tierce en cas de fusion ou de réorganisation.

### Conformité juridique et sécurité

En vertu de la législation, ou dans le cadre d'une procédure judiciaire, d'un litige ou de demandes émanant d'autorités publiques et gouvernementales de votre pays de résidence ou étrangères, nous pouvons être amenés à communiquer vos données à caractère personnel si nous sommes contraints de le faire pour des raisons de sécurité nationale, de maintien de l'ordre, ou pour d'autres questions d'intérêt général. Si la législation le permet, nous vous avertirons à l'avance du transfert de vos données. Nous pouvons également divulguer des informations personnelles si nous jugeons en toute bonne foi que cette divulgation est raisonnablement nécessaire pour protéger nos droits et exercer les recours possibles, appliquer nos mentions légales, enquêter sur les fraudes, ou protéger nos activités ou nos utilisateurs.

### Transfert en dehors de l'EEE

La divulgation mentionnée précédemment peut entraîner le transfert de vos données à caractère personnel en dehors de l'Espace économique européen (EEE). Nissan est particulièrement attentif au traitement de vos données à caractère personnel ; c'est pour cette raison précise que, si le transfert des données en dehors de l'EEE doit se produire, Nissan met en œuvre des clauses contractuelles types de l'UE [suite à cette déclaration, assurez-vous que la clause type de l'UE est bien intégrée en cas de transferts de données en dehors de l'EEE] avec l'entité située en dehors de l'EEE qui traite vos données à caractère personnel. Vous pouvez obtenir un exemplaire de ce type de clause en envoyant votre demande à l'adresse indiquée ci-dessous.

### Quels sont vos droits ?

Quelles que soient les circonstances, vous avez le droit d'accéder à vos données à caractère personnel ou de demander à ce qu'elles soient supprimées ou modifiées. Vous pouvez vous opposer au traitement de vos données ou demander que leur utilisation soit limitée. Vous pouvez également demander à recevoir vos données à caractère personnel dans un format standard. Pour toute demande ou réclamation sur la manière dont Nissan Automotive Europe traite vos données à caractère personnel, veuillez envoyer un e-mail à [dpo@nissan-europe.com](mailto:dpo@nissan-europe.com). Pour toute demande ou réclamation sur la manière dont Nissan West Europe traite vos données à caractère personnel, veuillez envoyer un e-mail à [France@nissan-services.eu](mailto:France@nissan-services.eu). Pour toute demande ou plainte sur la manière dont l'Etablissement vendeur traite vos données à caractère personnel, veuillez adresser directement à lui au moyen des coordonnées qu'il vous aura communiqué. Enfin, vous avez également le droit de déposer une plainte auprès des autorités compétentes en matière de protection des données si vous le jugez nécessaire. Les données à caractère personnel demandées au client lors de la prise de sa commande sont obligatoires à la passation de celle-ci. Ces informations sont conservées par nos soins et peuvent si le client l'accepte être communiquées à NISSAN, aux sociétés du Groupe NISSAN, 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, des enquêtes de satisfaction (via notamment des actions de marketing direct, des enquêtes de satisfaction et d'éventuelles campagnes de rappel).

### MÉDIATION

Les différends susceptibles de se produire concernant nos produits et services et l'exécution de nos obligations à l'égard des propriétaires et possesseurs de véhicules NISSAN pourront, pour les consommateurs particuliers, être soumis à la médiation de la consommation. Lorsque le différend porte sur la relation contractuelle avec son Concessionnaire ou son Réparateur, le client doit d'abord s'adresser à lui. Ensuite, à défaut d'une première issue amiable, le client peut s'adresser au médiateur du Centre National des Professions de l'Automobile (CNPA) :

(a) par courrier, 50 rue Rouget de Lisle, 92159 SURESNES Cedex, à l'aide du formulaire de saisine disponible sur le site internet du médiateur, ou (b) sur son site internet [www.mediateur-cnpa.fr](http://www.mediateur-cnpa.fr). Lorsque le différend porte sur la qualité du produit ou la mise en œuvre de la garantie légale et/ou commerciale incombant au Constructeur, le client doit d'abord s'adresser au service Relation Clients <https://www.nissan.fr/service-clients/contact.html>. Ensuite, à défaut d'une première issue amiable, le client peut s'adresser au

médiateur du Centre de Médiation et de Formation à la Médiation (CMFM) : (a) par courrier, 21 rue des Malmaisons, 75013 PARIS, à l'aide du formulaire de saisine disponible sur le site internet du médiateur ; ou (b) sur son site internet [www.mediationcmfm.fr](http://www.mediationcmfm.fr)

### 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 Agréé Nissan sera seul compétent ;
- Si le Client est un particulier, le choix du tribunal se fera conformément à la loi en vigueur.

En outre, le Client peut s'adresser par courrier au Service Relations Clientèle de NISSAN France NISSAN West Europe, Parc d'Affaires du Val Saint Quentin 2 rue René Caudron CS10213 78961 Voisins le Bretonneux cedex France.

### DONNÉES PERSONNELLES

Les données à caractère personnel demandées au client lors de la prise de sa commande sont obligatoires à la passation de celle-ci, et notre priorité est d'en prendre le plus grand soin. Cela permettra à NISSAN (Nissan West Europe Sas et Nissan Automotive Europe Sas), ainsi qu'à l'Etablissement vendeur de mieux vous servir et d'aider à garantir une bonne interaction avec nous. Nous agissons tous séparément comme Responsables de traitements de données à caractère personnel. Conformément aux dispositions du Règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractères personnel et à la libre circulation des données, vous trouverez ci-après des informations détaillées sur notre utilisation des données à caractère personnel : quelles informations nous recueillons et pourquoi, ce que nous en faisons et à qui nous les communiquons.

### Quels types de données recueillons-nous ?

Nous recueillons les catégories suivantes de données à caractère personnel : (i) les coordonnées personnelles (nom adresse, e-mail, téléphone); (ii) informations sur la vie privée; (iii) Des informations détaillées sur votre achat (modèle du véhicule, produits et services demandés); (iv) Informations financières.

### Durée de conservation de vos données

Le tableau ci-dessous précise la durée maximale de conservation de vos données à caractère personnel. À la fin de cette période, nous supprimons vos données en toute sécurité.

| Finalités   | Conservation des données   |
|---|--|
| Définir et gérer une offre pour les produits ou services auxquels vous vous intéressez.                             | Pas plus d'1 an après l'offre.   |
| Gérer notre relation contractuelle dans le cadre d'un véhicule, un produit ou un service.                           | Aussi longtemps la loi l'exige.  |
| Traiter toute autre demande de votre part.  | Pas plus d'1 an après la demande.  |
| Mesurer la performance de nos services publicitaires, de ventes et d'APV.   | Pas plus de 5 ans après le service de publicité, de vente ou d'après-vente.  |
| Envoi d'information demandées et/ou pertinentes en rapport à nos véhicules ou services associés.                    | Pas plus de 5 ans pour nos clients et 3 ans pour les prospects, à compter de la dernière visite dans le Réseau agréé NISSAN ou sur le site internet. |
| Améliorer nos produits et services.   | Pas plus de 5 ans pour nos clients et 3 ans pour les prospects, à compter de la dernière visite dans le Réseau agréé NISSAN ou sur le site internet. |
| Envoi de publicités personnalisées, et d'expériences personnalisées selon les attentes et spécifications du client. | Pas plus de 5 ans pour nos clients et 3 ans pour les prospects, à compter de la dernière visite dans le Réseau agréé NISSAN ou sur le site internet. |
| Réaliser des enquêtes de satisfaction auprès de nos clients.  | Pour la durée de l'étude.  |

### À qui communiquons-nous ces données ?

Pour vous proposer des services toujours plus adaptés, nous pouvons communiquer les informations vous concernant à nos partenaires. Notre priorité est de veiller à ce qu'ils soient aussi déterminés que nous à protéger les informations et données vous concernant.

### Fournisseurs de services

Nous communiquons des informations aux entreprises qui proposent des services pour notre compte. Ces prestations incluent notamment l'hébergement de sites internet, des