

CONDITIONS GÉNÉRALES DES CONTRATS PACKS PRIVILEGES RENAULT

Les présentes conditions générales de vente ont pour objet de définir les prestations proposées dans les Contrats Packs Privilèges pour les véhicules thermiques, électriques et hybrides de la gamme Renault, leurs conditions d'application et leurs modalités de vente dans le réseau Renault et à distance (à partir du site internet www.renault.com (ci-après désigné « le Site ») ou par téléphone).

Ces prestations sont assurées par RENAULT S.A.S. (« RENAULT ») – domiciliée au 122-122 bis Avenue du Général Leclerc 92100 Boulogne Billancourt. La gestion administrative des contrats et l'encaissement du prix des contrats, sont assurés par Diac-Location S.A. – Département Sigma Services, filiale et mandataire de RENAULT, ci-après « SIGMA SERVICES ».

En cas de vente des Contrats Packs Privilèges dans le réseau Renault, le Contrat est souscrit auprès de l'Établissement Renault agissant au nom et pour le compte de RENAULT.

En cas de vente d'un Contrat Pack Privilèges à distance (à partir du Site ou par téléphone) ou hors établissement (démarchage à domicile), le Contrat est souscrit auprès de RENAULT.

Le Contrat Pack Privilèges conclu par le Client (ci-après le Contrat) est composé des présentes conditions générales de vente et des conditions particulières.

Le consommateur ne bénéficie pas d'un droit de rétractation pour un achat effectué dans une foire ou dans un salon.

1. VÉHICULES ET CLIENTS POUVANT BÉNÉFICIER DES CONTRATS PACKS PRIVILEGES DES VEHICULES RENAULT

1.1 Les véhicules particuliers de la gamme RENAULT (hors Kangoo, Trafic, Master et Express) immatriculés en France métropolitaine respectant toutes les conditions suivantes :

- Thermiques, électriques, hybrides et GPL.
- Agés de 1 à 6 ans et 6 mois
- Avec un kilométrage de moins de 120 000km au moment de la souscription

Les clients « flottes », loueurs et administrations, ainsi que les véhicules utilisés en compétition ne sont pas éligibles au Contrat Pack Privilèges.

RENAULT se réserve le droit de ne pas proposer les Contrats Packs Privilèges sur certains modèles de sa gamme de véhicules.

2. SOUSCRIPTION ET DATE D'EFFET DES CONTRATS PACKS PRIVILEGES DES VEHICULES RENAULT

2.1. Souscription

La souscription du Contrat « Pack Privilèges » ou « Pack Privilèges + » choisi par le Client doit intervenir dans un délai maximum de 6 ans et 6 mois à compter de la date de 1ère mise en circulation du véhicule figurant sur le certificat d'immatriculation.

Par dérogation au paragraphe précédent, si le Client a préalablement souscrit un Contrat d'Entretien « Contrat Entretien », « Contrat sérénité » ou « Contrat Intégral », la souscription d'un Contrat « Pack Privilèges » ou « Pack Privilèges + » restera possible à la condition qu'elle intervienne après l'expiration du contrat d'Entretien souscrit et dans la limite de la durée maximale de 6 ans et 6 mois à compter de la date de 1ère mise en circulation.

3. DURÉE – KILOMÉTRAGE

Les Contrats Packs Privilèges sont souscrits pour une durée de 48 mois et un kilométrage maximum de 150 000km. Le contrat prend fin au premier des deux termes souscrits atteint et les prestations ne seront plus délivrées.

3.1. La durée de 48 mois est fixe. Le kilométrage souscrit sera calculé en fonction du kilométrage compteur au moment de la souscription (arrondi aux 2500 km supérieurs) et du kilométrage maximum du contrat (150 000km).

Exemple : km compteur à la souscription = 37 800km

km arrondis = 37 500km

km du contrat = 150 000 – 37 500 = 112 500km

Explication par téléphone

3.2. Dans l'hypothèse où le Client opte pour un paiement mensuel, tel que prévu à l'article 7.2 du présent document, et lorsque le véhicule atteint le kilométrage souscrit avant l'expiration de la durée du Contrat, le paiement du solde du prix dû à SIGMA SERVICES sera effectué par le Client dans les conditions énoncées à l'article 7.4.

4. DESCRIPTION DES PRESTATIONS DES CONTRATS PACKS PRIVILEGES

Les prestations définies ci-après sont prises en charge uniquement si un contrat est rattaché au VIN concerné et en statut Actif sous ICM (logiciel constructeur).

4.1. Le Contrat « Pack Privilèges » comprend les prestations suivantes :

Les opérations de vidange, de diagnostic sécurité, d'entretien, de contrôles, aux périodicités prévues par le Constructeur, y compris la main-d'œuvre et la fourniture des lubrifiants, ingrédients et pièces nécessaires à ces opérations, ainsi que les prestations d'assistance a) et b) définies à l'article 8 (hors pompe à eau et climatisation).

4.2. Le Contrat « Pack Privilèges + » comprend les prestations suivantes :

a) les prestations du Contrat « Pack Privilèges » telles que décrites à l'article 4.1.

b) le remplacement des pièces soumises à une usure (hors pneumatiques) résultant de l'utilisation du véhicule et de son kilométrage lorsque leur niveau d'usure l'impose.

4.4. Le Contrat Pack Privilèges choisi n'a pas pour objet de se substituer à la garantie légale des vices cachés prévue par les articles 1641 et suivants du Code Civil.



CONDITIONS GÉNÉRALES LES CONTRATS PACKS PRIVILEGES RENAULT

4.5. Les pièces d'origine constructeur, montées en remplacement des pièces déposées au titre du Contrat Pack Privilèges sont garanties jusqu'à l'expiration de ceux-ci.

5. RESTRICTIONS ET EXCLUSIONS

5.1. Les Contrats Packs Privilèges ne couvrent pas :

- Les dommages résultant d'une utilisation du véhicule non conforme aux conditions d'utilisation indiquées dans la Notice d'utilisation et/ou la Fiche d'Entretien et de Garantie du Véhicule ;
- Les dommages résultant d'un mauvais entretien du véhicule, notamment, lorsque les instructions concernant le traitement, la périodicité de l'entretien ou les espacements kilométriques ou les soins à donner à ce dernier, prévues dans la Fiche d'Entretien et/ou de Garantie et la Notice d'utilisation n'ont pas été respectées ;
- Les dommages résultant de l'utilisation du véhicule dans une compétition sportive de quelque nature que ce soit ;
- Les dommages résultant d'une réparation ou d'un entretien réalisé dans un atelier n'appartenant pas au réseau Renault et hors le respect des méthodes de réparation et du programme d'entretien prévus par le Constructeur en la matière ;
- Le remplacement des pièces soumises à une usure résultant de l'utilisation du véhicule et de son kilométrage sous réserve du Contrat Pack Privilèges souscrit ;
- Les dégradations causées par les causes extérieures suivantes :
 - accidents, collision, chocs, griffures, rayures, projections de gravillons ou de corps solides, grêle, actes de vandalisme,
 - retombées liées à un phénomène de pollution atmosphérique, retombées végétales telles que résine, retombées animales telles que fientes d'oiseaux, retombées chimiques,
 - les produits transportés,
 - l'utilisation de carburant et autres fluides de mauvaise qualité,
 - le montage d'accessoires non agréés par le Constructeur,
 - le montage d'accessoires agréés par le constructeur installés sans respect des préconisations et/ou instructions définies par ce dernier,
 - les dommages résultant d'un mauvais montage ou d'un montage non conforme aux préconisations du constructeur d'accessoires agréés par le constructeur,
 - l'utilisation d'une batterie de traction NE respectant PAS les préconisations du constructeur telles que définies dans la notice d'utilisation du véhicule et/ou la Fiche d'Entretien et de Garantie,
 - l'utilisation d'un matériel de charge ne respectant pas les préconisations du constructeur, ou la charge sur une installation non équipée d'un matériel de charge respectant les préconisations du constructeur telles que décrites dans la notice d'utilisation du véhicule et/ou la Fiche d'Entretien et de Garantie,
 - les dommages résultant d'une charge batterie ne respectant pas les préconisations de charge décrites dans la notice d'utilisation du Véhicule et/ou la Fiche d'Entretien et de Garantie ;
- Les dommages causés par des événements de force majeure suivants : la foudre, l'incendie, les inondations, les tremblements de terre, les phénomènes climatiques, les faits de guerre, les émeutes et attentats ;

Les éléments du véhicule ayant fait l'objet d'une transformation ainsi que les conséquences (dégradation, usure prématurée, altérations, etc.) de la transformation sur les autres pièces ou organes du véhicule, ou sur les caractéristiques de celui-ci ;

- Les conséquences indirectes d'un éventuel défaut (perte d'exploitation, durée d'immobilisation, etc.) ;
- Les pièces ou organes suivants : les, la permutation des pneus, les jantes, le nettoyage et la recharge de climatisation, le remplacement de la pompe à eau, la sellerie, les garnitures, la planche de bord, aérateurs, enjoliveurs, commandes manuelles du tableau de bord, commandes manuelles de portes et de vitres, cendriers, tapis moquette. Sont également exclus, sauf s'ils ont fait l'objet d'un montage en usine, l'autoradio, tout équipement audiophonique et ses accessoires, les systèmes d'alarme et ADBLUE

6. CONDITIONS DE MISE EN OEUVRE DES CONTRATS « PACK PRIVILEGES » ET « PACK PRIVILEGES + » DES VEHICULES RENAULT

6.1. a) Pour bénéficier du Contrat « Pack Privilèges », le Client doit :

- utiliser et entretenir le véhicule suivant les prescriptions indiquées dans la Notice d'Utilisation et/ou la Fiche d'Entretien et de Garantie et doit ainsi veiller impérativement à présenter son véhicule aux périodicités et/ou espacements kilométriques prévus,
- s'adresser à tout membre du réseau Renault disposant de la signalétique de la marque, seule habilité à effectuer les interventions à ce titre,
- s'adresser à tout membre du réseau Renault disposant **des habilitations à effectuer les réparations des véhicules électriques** à ce titre,
- Toute intervention faite en dehors du réseau agréé ne sera pas prise en charge financièrement par Renault mais pour les opérations postérieures prises en charge par son Contrat Pack Privilèges, le Client devra fournir les factures d'intervention détaillant les opérations réalisées, les pièces, ingrédients et produits utilisés et le kilométrage du véhicule permettant de vérifier que les interventions effectuées ont été réalisées conformément aux prescriptions du Constructeur,
- en cas d'arrêt de fonctionnement du compteur kilométrique, le Client devra faire remettre en état celui-ci dans les meilleurs délais par le réparateur Renault **disposant des habilitations à entretenir les véhicules électriques**, le plus proche et en avisant SIGMA SERVICES, même pendant la période de garantie du véhicule.

b) Pour bénéficier du Contrat « Pack Privilèges + », le Client doit :

- Respecter les conditions prévues à l'article 6.1.a),
- Faire réaliser un entretien conforme au programme d'entretien prévu par le constructeur, dans le respect des périodicités ou espacement kilométriques, des opérations de maintenance et de contrôle, des ingrédients et produits utilisés, conditionnant l'application des Garanties RENAULT et du Contrat Pack Privilèges souscrit.
- faire constater, dans les plus brefs délais, par un atelier RENAULT, ou par écrit, la défectuosité couverte par le Contrat d'Entretien souscrit. Si le véhicule est immobilisé, il devra s'adresser au membre du réseau RENAULT le plus proche ou à RENAULT ASSISTANCE.



CONDITIONS GÉNÉRALES LES CONTRATS PACKS PRIVILEGES RENAULT

7. PAIEMENT DES CONTRATS PACKS PRIVILEGES DES VEHICULES RENAULT

7.1. Le prix hors taxes stipulé à la souscription du contrat restera valable pendant toute la durée de celui-ci.

7.2. Le Client devra payer tout ou partie du prix de souscription au plus tard à la date d'effet du Contrat, par prélèvement bancaire ou au comptant, au choix du Client. Pour ce faire, le Client transmettra à l'Etablissement Renault son IBAN.

En cas de paiement mensuel, les prélèvements automatiques se feront le 7 de chaque mois, ou à défaut le jour ouvré suivant, pour la période du premier au dernier jour du mois. Toutefois, lorsque la date d'effet du Contrat intervient en cours de mois, le premier et le dernier prélèvement font l'objet d'un ajustement "prorata temporis" sur la base d'un mois de trente jours.

Conformément à l'article L 441-10 du Code de Commerce, si le Client est un commerçant, 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.441-10 et D.441-5 du Code de commerce sans préjudice de toute indemnité complémentaire en application de l'article L441-10. Le paiement anticipé de la facture ne donnera lieu à aucun escompte.

7.3. Lorsque le véhicule atteint le kilométrage souscrit avant l'expiration de la durée du Contrat Pack Privilèges choisie par le Client, ce dernier s'engage à le signaler par écrit à SIGMA SERVICES afin que celle-ci puisse arrêter les prélèvements automatiques, conformément à l'article 7.4 suivant.

7.4. Lorsque le véhicule atteint le kilométrage souscrit avant l'expiration de la durée du Contrat, les prestations décrites dans le présent document ne sont plus accordées au Client, les prélèvements automatiques sont arrêtés et le solde du prix du Contrat soumis à la TVA sera immédiatement exigible, et fera l'objet d'un prélèvement sur le compte du Client le contrat sera résilié.

8. PRESTATIONS D'ASSISTANCE APPLICABLES AUX CONTRATS PACKS PRIVILEGES

Pour l'assistance associée à tout véhicule électrique dont la batterie fait l'objet d'une location, le Client se reportera aux conditions d'assistance associées au contrat de location de batterie qu'il aura souscrit.

8.1. Bénéficiaires :

Dans le cadre des Contrats « Pack Privilèges » et « Pack Privilèges + » le Client, ou le conducteur autorisé, et les personnes accompagnant ce dernier à titre gratuit dans la limite du nombre de places figurant sur le certificat d'immatriculation, bénéficient, à compter de la date d'effet définie à l'article 2, des prestations de RENAULT ASSISTANCE dans les conditions définies ci-dessous.

8.2. Fait générateur :

Les faits générateurs suivants déclenchent également la prestation d'assistance dans les conditions prévues aux articles 8.3, 8.4 :

- Panne

Le véhicule doit être immobilisé par une panne consécutive à un incident mécanique, électrique ou électronique **imprévisible**, couvert par le Contrat, dûment constaté par le constructeur et/ou l'un des membres de son réseau et n'engageant pas la responsabilité du Client ou du conducteur.

- Perte de clé

Le défaut de clés égarées, le défaut de clés consécutif à un vol, le bris des clés dans la serrure ou Neiman du véhicule, l'enfermement de clé à l'intérieur du véhicule.

- Erreur de carburant pour les véhicules thermiques et hybrides

Le remplissage accidentel et involontaire du réservoir avec un carburant inapproprié au type du véhicule.

- Crevaison

Tout échappement d'air (dégonflement ou éclatement d'un pneumatique) qui rend impossible l'utilisation du véhicule dans des conditions normales de sécurité et ayant pour effet d'immobiliser le véhicule sur le lieu de l'incident et de nécessiter un dépannage ou un remorquage dans un garage pour y effectuer les réparations nécessaires. Afin de bénéficier de cette garantie, le véhicule doit être équipé d'une roue de secours ou d'un kit de gonflage conforme à la réglementation en vigueur et d'un cric (sauf véhicule roulant au GPL).

- Accident matériel

8.3. Mise en œuvre des prestations de RENAULT ASSISTANCE :

Avant d'appeler RENAULT ASSISTANCE au 0 800 05 15 15

Le Client se munira des informations suivantes pour une meilleure efficacité du dépannage :

- Lieu précis de la panne : rue et numéro, route et borne kilométrique, repère visuel...

- Identification du véhicule : numéro d'identification porté sur la Fiche d'Entretien et de garantie, immatriculation du véhicule, type de motorisation.

- Téléphone où le Client peut être joint.

Dès réception de l'appel du Client, et en fonction de sa situation, RENAULT ASSISTANCE organise et prend en charge financièrement les prestations définies ci-après.

Le Client n'aura pas d'avance de frais à faire, sauf en ce qui concerne les frais de liaison et, compte tenu de la réglementation en vigueur, les frais de remorquage lorsque le véhicule est remorqué sur autoroute ou voie assimilée. Dans ce cas, le Client doit prévenir RENAULT ASSISTANCE dès sa sortie d'autoroute ou voie assimilée.

ATTENTION : RENAULT ASSISTANCE ne prend pas en charge les dépenses effectuées par le Client qui n'auraient pas fait l'objet d'un accord préalable.

Les prestations d'assistance sont exclusivement mises en œuvre par RENAULT ASSISTANCE.

Les prestations d'assistance sont prises en charge dans l'ensemble des pays de la liste de l'article 9.

8.4. Les prestations de RENAULT ASSISTANCE :



CONDITIONS GÉNÉRALES LES CONTRATS PACKS PRIVILEGES RENAULT

Pour l'ensemble des Contrats Packs Privilèges, les prestations de RENAULT ASSISTANCE comprennent la prestation d'assistance routière définie ci-dessous. Pour Les Contrats « Pack Privilèges » et « Pack Privilèges + » et les prestations de RENAULT ASSISTANCE comprennent en outre les prestations complémentaires c) à g) définies ci-dessous.

Ces prestations s'appliquent à l'ensemble des véhicules de la gamme Renault à l'exception des véhicules Renault fournis par une société de location "courte durée" et les véhicules Renault de transport de personnes (nombre de places assises supérieur à 9), ainsi que les véhicules transformés, lesquels bénéficient uniquement de la prestation de dépannage sur place et, lorsque le véhicule n'est pas réparable sur place, de la prestation de remorquage.

• PRESTATION D'ASSISTANCE ROUTIÈRE :

a) Dépannage sur place

Dans la mesure du possible, RENAULT ASSISTANCE organise sur place et dans les meilleurs délais le dépannage du véhicule.

Si le véhicule ne peut être réparé sur place et qu'un remorquage s'avère nécessaire, le conducteur et ses passagers définis à l'article 8.1. « Les bénéficiaires » ci-dessus bénéficient des prestations b à h).

b) Remorquage

Le véhicule sera remorqué vers l'atelier Renault le plus proche ou, à défaut, dans certains pays européens, vers le garage le plus proche susceptible d'effectuer la réparation.

• PRESTATIONS COMPLÉMENTAIRES :

Si le véhicule n'est pas réparable dans la journée ou si le temps de réparation, suivant le barème des temps RENAULT est supérieur à 3 heures, le Client pourra bénéficier, en fonction de sa situation, d'une des prestations complémentaires suivantes. Les prestations c, d, e, g ne sont pas cumulables entre elles. La prestation f est cumulable avec l'une des prestations c, d, e ci-dessous.

c) Hébergement

Si le véhicule est à plus de 50 km du domicile habituel du Client, et si le Client souhaite attendre la réparation du véhicule sur place, RENAULT Assistance pourra organiser et prendre en charge l'hébergement du Client et celui de ses passagers à concurrence de trois nuits dans un hôtel sélectionné par RENAULT ASSISTANCE. Les frais de restaurant (sauf petit déjeuner), bar, téléphone restent à la charge du Client.

d) Poursuite du voyage - ou - e) retour au domicile

Si le Client ne souhaite pas attendre la réparation du véhicule sur place, RENAULT ASSISTANCE pourra organiser et prendre en charge la poursuite du voyage selon le trajet le plus direct selon les modalités suivantes :

- Train en deuxième classe
- Avion classe économique si le trajet par train est supérieur à 8 heures
- Bateau
- Taxi, à concurrence de 100 km,
- Tout autre moyen de transport se révélant le plus approprié et disponible localement

e) Récupération du véhicule réparé

Afin de permettre la récupération du véhicule une fois réparé, RENAULT ASSISTANCE met à disposition du Client ou d'une personne désignée par lui, l'un des moyens prévus au paragraphe " Poursuite du voyage ou retour au domicile " dans les limites et conditions définies ci-dessus.

f) Véhicule de remplacement

Si le véhicule n'est pas réparable dans la journée ou si le temps de réparation, suivant le barème des temps RENAULT est supérieur à 3 heures, le Client peut bénéficier d'un véhicule de remplacement mis gratuitement à sa disposition par RENAULT pour une durée de 3 jours maximum, en fonction des disponibilités locales et selon les modalités de mise à disposition du véhicule de remplacement suivantes :

- Le Client devra prendre rendez-vous au moins 48 heures avant l'intervention prévue, ceci afin de permettre au réseau RENAULT d'assurer la disponibilité d'un véhicule de remplacement,
- Le Client devra explicitement faire la demande d'un véhicule de remplacement lors de la prise de rendez-vous auprès du réseau RENAULT.
- Le véhicule de remplacement sera mis à la disposition du Client pendant la durée de la réparation du véhicule sans excéder 3 jours.
- L'utilisation du véhicule de remplacement devra se faire conformément aux conditions générales de location du loueur le mettant à disposition.
- Le véhicule doit impérativement être restitué au lieu où il a été prêté.
- Les frais annexes, tels que l'assurance complémentaire, le péage ou le carburant restent à la charge du Client.

g) Frais de liaison

Tous les frais de liaison entre gares, aéroports, hôtels, domicile et le lieu où le véhicule est déposé pour réparation sont pris en charge par RENAULT ASSISTANCE.

9. COUVERTURE GEOGRAPHIQUE

Les Contrats Packs Privilèges des véhicules Renault sont applicables à tout véhicule vendu en France métropolitaine sous réserve du respect des préconisations constructeur en termes d'âge et de kilométrage et tant qu'il circule et reste immatriculé dans l'un des pays figurant ci-dessous. **Dans l'hypothèse où un membre du réseau agréé de l'un ces pays effectuerait des opérations n'entrant pas dans le périmètre du Contrat conclu avec Renault, ces opérations ne seront pas prises en charge financièrement ou remboursées au titre du Contrat.**

FRANCE MÉTROPOLITAINE - ALBANIE - BOSNIE HERZÉGOVINE - BULGARIE - CHYPRE - DANEMARK - FINLANDE - GRÈCE - ISLANDE - KOSOVO - MACÉDOINE - MALTE - MONTÉNÉGRE - NORVÈGE - ROUMANIE - SAINT-MARIN - SUÈDE - ALLEMAGNE - ANDORRE - AUTRICHE - BELGIQUE - CROATIE - DÉPARTEMENTS DOM - ESPAGNE - ESTONIE - GRANDE-BRETAGNE - HONGRIE - IRLANDE - ITALIE - LETTONIE - LIECHTENSTEIN - LITUANIE - LUXEMBOURG - PAYS-BAS - POLOGNE - PORTUGAL - RÉPUBLIQUE TCHÈQUE - SAINT-



CONDITIONS GÉNÉRALES LES CONTRATS PACKS PRIVILEGES RENAULT

PIERRE-ET-MIQUELON - SERBIE - SLOVAQUIE - SLOVÉNIE - SUISSE - UKRAINE

Dans les pays et départements listés ci-dessous, le Client devra faire une avance de frais : les factures seront réglées par le Client et remboursées en France par l'établissement Renault ayant vendu le Contrat Pack Privilèges souscrit ou, dans le cas d'une vente à distance, par RENAULT S.A.S. directement. Le Client devra appeler le Service Relations Clientèle au (0806 00 20 20) pour effectuer sa demande de remboursement et transmettre son RIB.

Ne seront remboursées que les prestations couvertes par le Contrat.

PAYS OU (TERRITOIRES) OU LES FRAIS SERONT AVANCÉS PAR LE CLIENT :

ALBANIE - BOSNIE HERZÉGOVINE - BULGARIE - CHYPRE - DANEMARK - FINLANDE - GRÈCE - ISLANDE - KOSOVO - MACÉDOINE - MALTE - MONTÉNÉGRO - NORVÈGE - ROUMANIE - SAINT-MARIN - SUÈDE - DÉPARTEMENTS DOM

Les Contrats Packs Privilèges des véhicules Renault sont applicables auprès des membres du réseau Renault de ces pays.

Pour les véhicules électriques, le Contrat Pack Privilèges est applicable auprès des membres du réseau Renault disposant des habilitations à entretenir les véhicules électriques.

Si le Véhicule est destiné à recevoir une première immatriculation dans l'un des pays figurant dans les listes ci-dessus autres que la France Métropolitaine, les garanties applicables sont celles du lieu de première immatriculation.

Si le Véhicule est amené à être utilisé et a fortiori immatriculé en dehors la zone géographique listée ci-dessus, le Client perd le bénéfice du Contrat Pack Privilèges

10. RÉSILIATION

10.1. En cas de sinistre total (destruction du véhicule, incendie quelle qu'en soit la cause) ou si le véhicule est déclaré techniquement ou économiquement irréparable, le Contrat est résilié de plein droit à la date du sinistre.

Le Client doit informer RENAULT (SIGMA SERVICES) dans un délai d'un mois par lettre recommandée avec accusé de réception, en joignant un justificatif.

10.2. En cas de vol, si le véhicule n'est pas retrouvé trente (30) jours après la déclaration, le Contrat sera résilié de plein droit à la date du vol. A défaut d'information de RENAULT (SIGMA SERVICES) par lettre recommandée avec accusé de réception dans les 48 heures.

10.3. En cas de vente du véhicule, le Client doit informer RENAULT (SIGMA SERVICES) dans un délai d'un mois par lettre recommandée avec accusé de réception en y joignant un justificatif (copie du certificat d'immatriculation barré ou copie du certificat de vente précisant le kilométrage).

Lorsque le Contrat a été payé comptant par le Client, les droits restant à courir au titre du Contrat pourront être transférés à l'acquéreur du véhicule et le solde du prix sera conservé par RENAULT.

Dans cette hypothèse, il appartiendra au Client de communiquer à RENAULT (SIGMA SERVICES) les coordonnées de l'acquéreur de son véhicule.

En cas de paiement mensuel, les droits restant à courir au titre du Contrat pourront être transférés à l'acquéreur du véhicule, personne physique uniquement, à condition que ce dernier règle les mensualités dues à RENAULT dans le cadre du Contrat.

A défaut de transfert, le Contrat sera résilié en appliquant les modalités de l'article 10.8.

10.4. En cas de reprise du véhicule par le réseau Renault, le Client doit en avertir RENAULT (SIGMA SERVICES). Le Contrat et les droits s'y afférents s'arrêtent à la date et au kilométrage de reprise du véhicule.

10.5. Le Contrat pourra être résilié de plein droit et sans préavis par RENAULT par lettre recommandée avec accusé de réception, en cas d'inexécution d'une des obligations du Contrat, et notamment dans les cas d'inexécution par le Client de ses obligations contractuelles ainsi que :

- lorsque des pièces ont été montées, ou des modifications ont été effectuées sur le véhicule, alors qu'elles ne sont pas autorisées par le constructeur.

- lorsque le compteur kilométrique du véhicule a été changé sans que RENAULT (SIGMA SERVICES) en ait été informée par lettre recommandée avec accusé de réception en y joignant copie de la facture, ou lorsque le compteur kilométrique a été débranché ou remis à zéro, ou lorsque le kilométrage indiqué a été falsifié.

Dans tous les cas, RENAULT pourra réclamer au Client un dédommagement pour le préjudice subi. Cette indemnité s'ajoutera au solde du prix restant dû par le Client .

10.6. Le Contrat pourra être résilié par le Client, à tout moment, par courrier recommandé avec demande d'accusé de réception adressé à RENAULT (SIGMA SERVICES).

10.7. En cas de non-paiement partiel ou total, à l'échéance, d'un seul prélèvement, l'exécution du Contrat sera immédiatement suspendue, sans préjudice de l'application de pénalités de retard. Le Contrat sera résilié de plein droit sans préavis quinze jours après mise en demeure par lettre recommandée avec A.R. restée infructueuse, même si, après ce délai, le Client propose le paiement ou y procède, le bénéfice des prestations n'étant assuré au Client que tant que les paiements mensuels sont effectués conformément à l'article 7.2 du présent document.

10.8. Modalités de régularisation

10.8.1. Dans les cas prévus au présent article, SIGMA SERVICES procédera à la régularisation de la situation du Client au moment de la résiliation selon les modalités suivantes :

- les prélèvements mensuels cesseront à la date de demande de la résiliation, tout mois entamé étant cependant dû jusqu'à la date effective de résiliation

- Dans le cas d'un contrat intégrant des pneumatiques, la prestation de changement de ces pneumatiques ne sera pas possible après échéance du contrat en durée ou kilomètres.

De même, aucun remboursement des pneumatiques non utilisés ne sera possible après échéance du contrat.



CONDITIONS GÉNÉRALES LES CONTRATS PACKS PRIVILEGES RENAULT

- SIGMA SERVICES effectuera, quel que soit le mode de paiement retenu par le Client, un décompte intégrant :
- les opérations effectuées en atelier avant la date de résiliation
- la durée écoulée depuis la date de souscription (arrondie au mois complet),
- les sommes effectivement encaissées par SIGMA SERVICES au titre du Contrat, depuis sa souscription,
- le prix du Contrat, figurant aux conditions particulières du Contrat,

En cas de paiement comptant, SIGMA SERVICES regardera le total TTC des opérations effectuées en atelier avant la date de résiliation par le client comme dans les exemples ci-dessous et régularisera le client ou non selon le solde des opérations.

En cas de paiement mensuel, SIGMA SERVICES regardera le total TTC des opérations effectuées en atelier avant la date de résiliation par le client comme dans les exemples ci-dessous et régularisera le client ou non selon le solde des opérations.

Dans tous les cas, le Client devra s'acquitter de frais de dossier d'un montant de 38 euros.

Exemple :

Le contrat Pack Privilèges a une durée de 48 mois et dans la limite de 150 000km payé par des mensualités de 35€ pour un Pack Privilèges + RENAULT.

Il est résilié à 18 mois.

On regardera la différence entre ce que le client a déjà payé et ce qu'il a réellement consommé en atelier.

Exemple CAS 1:

→ 35€ x 18 mois = 630 € de mensualités

et ce qu'il a réellement consommé durant son contrat :

→ 550 € de factures

Donc le client devra simplement les frais de résiliations Sigma de 38 euros.

Exemple CAS 2:

→ 35€ x 18 mois = 630 € de mensualités

→ 800€ de factures

Donc le client devra la différence entre ce qu'il a déjà payé et ce qu'il a réellement consommé en atelier + les frais de résiliations Sigma de 38 euros :

800€ - 630€ = 170 € + 38 = 208 €

11. MODALITES DE LA VENTE A DISTANCE ET HORS ETABLISSEMENT :

11.1. En cas de vente en ligne :

11.1.1. Les étapes de la vente en ligne :

a) Pour passer commande d'un Contrat Pack Privilèges en ligne, le Client doit identifier l'immatriculation de son véhicule pour se voir proposer les offres des contrats Packs Privilèges.

b) Le Client doit ensuite suivre la procédure de souscription du Contrat Pack Privilèges qu'il a choisi.

c) Une fois qu'il aura validé sa commande du Contrat Pack Privilèges, le Client pourra alors procéder à la prise de connaissance et à l'acceptation préalable des présentes Conditions Générales de Vente des Contrats Packs Privilèges des Véhicules Renault puis au paiement du prix dudit contrat conformément à la procédure indiquée sur le Site.

En cochant la case d'acceptation des présentes Conditions Générales de Vente des Contrats Packs Privilèges des Véhicules le Client reconnaît les avoir lus et compris et accepté leur application.

Le Contrat Pack Privilèges sera définitivement formé par le paiement effectif du prix.

d) Le paiement sera réalisé par prélèvement bancaire à partir d'un mandat de prélèvement

Pour les besoins de la mise en place du prélèvement, le Client devra indiquer ses coordonnées bancaires nécessaires pour réaliser le paiement des sommes dues au titre de la souscription du Contrat Pack Privilèges commandé.

11.1.2. Mail de confirmation de la souscription en ligne du Contrat Pack Privilèges :

Une fois le paiement effectué, la souscription du Contrat Pack Privilèges sera confirmée par RENAULT par un mail envoyé à l'adresse e-mail indiquée par le Client au moment de la souscription en ligne.

11.2. En cas de vente par téléphone :

En cas d'achat par téléphone du Contrat, un exemplaire du contrat présenté au Client par téléphone lui sera adressé par courrier. Le Contrat sera formé par l'envoi par le Client à RENAULT de l'exemplaire du Contrat signé par ses soins.

11.3. En cas de vente hors établissement

En cas de Contrats d'entretien conclus en dehors des sites de RENAULT ou Etablissements Renault, ou en cas de Contrat conclus dans l'un des établissements précités dès lors que la conclusion du Contrat intervient immédiatement après un démarchage personnel en dehors desdits lieux précités, RENAULT ou l'Etablissement Renault fournit un exemplaire du Contrat au Client sur papier ou si le Client est d'accord sur autre support durable.

Après la signature du Contrat, RENAULT ou l'Etablissement Renault fournit au Client un exemplaire du Contrat Pack Privilèges par courrier ou par tout autre moyen.

RENAULT ne peut recevoir aucun paiement ou aucune contrepartie, sous quelque forme que ce soit, de la part du Client avant l'expiration du délai de 14 jours à compter de la conclusion du Contrat hors établissement. Cependant, si le Contrat est conclu au cours de réunions organisées par RENAULT ou par l'Etablissement Renault à son domicile ou au domicile du Client ayant préalablement et expressément accepté que cette opération se déroule à son domicile, le non-paiement dans un délai de 14 jours ne s'applique plus.

11.4. Disposition commune : droit de rétractation

En cas de contrats de vente à distance ou hors établissement, en application des articles L221-18 et suivants du code de la consommation, le Client dispose d'un délai de 14 jours franc à compter de la conclusion du contrat pour exercer sa faculté de rétractation sans avoir à justifier de motifs ni à payer de pénalités.



CONDITIONS GÉNÉRALES LES CONTRATS PACKS PRIVILEGES RENAULT

Le Client qui a exercé son droit de rétractation de son Contrat dont l'exécution a commencé, à sa demande expresse, avant la fin du délai de rétractation, versera à RENAULT un montant correspondant au service fourni jusqu'à la communication de sa décision de se rétracter ; ce montant est proportionné au prix total de la prestation convenu dans le Contrat.

Le Client pourra exercer sa faculté de rétractation en informant RENAULT (SIGMA SERVICES) (un exemple de formulaire de rétractation se trouve à la fin des présentes conditions générales), de sa décision par courrier (en joignant son RIB pour le remboursement) à l'adresse postale suivante :

RENAULT SIGMA SERVICES
13 avenue Paul Langevin
92359 Le Plessis Robinson Cedex
API EQV NOV 108

En cas d'exercice de la faculté de rétractation, RENAULT procédera au remboursement du prix payé par le Client. Ce remboursement sera effectué au plus tard dans les 14 jours, à compter de la date à laquelle RENAULT (SIGMA SERVICES) est informé de la décision de rétractation et selon le même moyen de paiement que celui utilisé pour la souscription du Contrat (sauf accord exprès du client pour un remboursement selon un autre moyen de paiement).

12. DONNEES PERSONNELLES

Les données personnelles du Client sont collectées et traitées par Renault SAS et les membres de son réseau agréé (ensemble désignés « Renault »), en tant que responsables conjoints de traitement, pour les besoins de la présente relation contractuelle et pour lui communiquer des offres et actualités.

Conformément à la réglementation applicable, le Client peut demander à obtenir et vérifier les données que Renault détient sur lui, rectifier des informations inexactes, effacer les données le concernant, et emporter une copie de ses données pour les réutiliser ailleurs. Il peut également s'opposer à tout moment à ce que certaines de ses données soient utilisées, notamment à des fins de prospection commerciale ou de profilage, et demander à geler l'utilisation de ses données. Le Client peut enfin définir des directives relatives au sort de ses données en cas de décès. Le Client peut exercer l'ensemble de ses droits directement auprès de Renault SAS en adressant sa demande via le formulaire <https://www.renault.fr/vos-droits.html> ou un courrier postal à l'adresse : Renault SAS Direction juridique – Délégué à la protection des données, 122-122 bis Avenue du Général Leclerc 92100 Boulogne-Billancourt. A défaut de réponse ou de réponse satisfaisante de la part de Renault, le Client a la possibilité d'introduire une réclamation auprès de la Commission Nationale Informatique et Libertés (CNIL).

Le Client dispose du droit de s'inscrire gratuitement sur la liste d'opposition Bloctel, afin de ne pas faire l'objet de sollicitations commerciales par téléphone.

Pour en savoir plus, la politique de protection des données personnelles de Renault (accessible sur le site internet <https://www.renault.fr/donnees-personnelles.html>) peut être communiquée au Client à première demande sur un support papier.

13. LOI APPLICABLE– MEDIATION – CONTESTATIONS

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

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

A défaut d'accord amiable avec le Service Relations Clientèle et/ou le Service recours concerné, le Client consommateur au sens de l'article liminaire 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 :

- 1) Soit le Médiateur de RENAULT_compétent pour traiter les litiges relevant de sa responsabilité (ex : définition des services) en s'adressant à lui par courrier à l'adresse suivante : Médiation Cmfcm 19 avenue d'Italie 75013 Paris ou sur son site internet www.mediationcmfcm.fr.
- 2) Soit le centre de médiation compétent pour traiter les litiges relevant de la responsabilité de l'Etablissement Renault (ex: conditions de vente) en s'adressant

SELON LES AFFILIATIONS DE L'ETABLISSEMENT RENAULT :

- au Médiateur de Mobilians par courrier à l'adresse suivante; 43 bis route de Vaugirard – CS 80016- 92197 Meudon Cedex par mail : mediateur@mediateur-mobilians.fr – site internet : <http://www.mediateur-mobilians.fr/>
- au Médiateur auprès de la FNAA en s'adressant à lui par courrier à l'adresse suivante Immeuble Axe Nord ; 9-11 avenue Michelet- 93583 Saint Ouen Cedex ou sur son site internet www.mediateur.fnaa.fr
- soit au Médiateur du Groupement des Agents Renault : SAS Médiation-Solution Consommation 22 chemin de la bergerie - 01800 St Jean de Niost ou sur son site internet <https://sasmediationsolution-conso.fr>.

Si le Client réside au sein de l'Union européenne, il a également la possibilité, notamment et principalement pour les réclamations en lien avec un achat en ligne, de recourir à la plateforme de règlement en ligne des litiges pour les services fournis par les entreprises de l'Union Européenne (la « Plateforme ODR »), mise à la disposition de tous les citoyens européens par la Commission européenne, en utilisant le lien suivant <http://ec.europa.eu/consumers/odr>

13.3. En cas de contestation relative à l'exécution du Contrat :
 – si le Client est un commerçant, le tribunal dont dépend le siège social de l'Etablissement Renault sera seul compétent,
 – si le Client n'est pas un commerçant, le choix du tribunal compétent se fera conformément à la loi française.

14. Service Relations Clientèle

Les coordonnées du Service Relations Clientèle sont les suivantes :
Service Relation Clientèle
RENAULT SAS
92109 Boulogne-Billancourt Cédex



CONDITIONS GÉNÉRALES LES CONTRATS PACKS PRIVILEGES RENAULT

« Je soussigné reconnais, avoir pris connaissance de l'intégralité des dispositions ci-dessus énoncées »

Signature du Client



CONDITIONS GÉNÉRALES LES CONTRATS PACKS PRIVILEGES RENAULT



CONDITIONS GÉNÉRALES LES CONTRATS PACKS PRIVILEGES RENAULT

CONTRAT CONCLU A DISTANCE ET HORS ETABLISSEMENT (Articles L221-18 et suivants du Code de la consommation)

Droit de rétractation

En cas de souscription d'un contrat hors établissement (démarchage à domicile) ou un contrat à distance (en ligne ou par téléphone), vous avez le droit de vous rétracter du Contrat sans donner de motif dans un délai de quatorze jours, jours fériés compris, à compter de la date de la conclusion du contrat.

Pour que le délai de rétractation soit respecté, il suffit que vous transmettiez votre communication relative à l'exercice du droit de rétractation avant l'expiration du délai de rétractation.

Pour exercer le droit de rétractation, vous devez nous notifier votre décision de rétractation du Contrat au moyen d'une déclaration dénuée d'ambiguïté (par exemple, lettre envoyée par la poste en recommandé, télécopie ou courrier électronique) à l'adresse figurant à l'article 11.4. Vous pouvez utiliser le modèle de formulaire de rétractation ci-dessous mais ce n'est pas obligatoire.

Formulaire de rétractation

(Veuillez compléter et renvoyer le présent formulaire uniquement si vous souhaitez vous rétracter du Contrat.)

Conditions :

- compléter et signer ce formulaire,
- l'envoyer par lettre recommandée avec avis de réception,
- utiliser l'adresse figurant à l'article 11.4,
- l'expédier au plus tard le quatorzième jour à partir de conclusion du contrat, ou si ce délai expire normalement un samedi, un dimanche ou un jour férié ou chômé, il est prorogé jusqu'au premier jour ouvrable suivant.

✂

Je vous notifie par la présente la rétractation de mon Contrat Pack Privilèges :

Souscrit le.....

Nom du Client :

Adresse du Client :

Nom et adresse de l'Etablissement Renault :

Signature du/des Client (s) :

Date :

