

CONDITIONS GÉNÉRALES DU CONTRAT ENTRETIEN (hors véhicules électriques)

REF. ENTRENV6 – Sept 2014

CONDITIONS GÉNÉRALES DES CONTRATS D'ENTRETIEN DES VEHICULES RENAULT (HORS VEHICULES ELECTRIQUES)

Le présent document a pour objet de définir les prestations des Contrats d'Entretien pour les véhicules de la gamme RENAULT, ses conditions d'application et ses 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). Une carte accréditive RENAULT est délivrée au Client pour lui permettre de bénéficier du contrat souscrit.

Ces prestations sont assurées par RENAULT s.a.s. – domiciliée 13-15, Quai Alphonse LE GALLO – 92513 BOULOGNE BILLANCOURT CEDEX, au capital social de 533.941.113 € et immatriculée au RCS de Nanterre sous le numéro n° 780 129 987 (ci-après « RENAULT »). 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 d'un Contrat d'Entretien dans le réseau RENAULT, le Contrat est souscrit auprès de l'Établissement Vendeur agissant au nom et pour le compte de RENAULT.

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

1. VÉHICULES ET CLIENTS POUVANT BÉNÉFICIER DES CONTRATS D'ENTRETIEN DES VEHICULES RENAULT

Peuvent bénéficier des Contrats d'Entretien les véhicules neufs de la gamme RENAULT, immatriculés en France métropolitaine suivants :

- les véhicules particuliers,
- les véhicules utilitaires de moins de 3,5 tonnes de PTAC des gammes TRAFIC et MASTER, ainsi que
- les Master de moins de 3,9 tonnes réservés au transport de personnes,

Tout véhicule d'occasion de la gamme RENAULT précitée, sous réserve de remplir les deux conditions cumulatives suivantes :

- la souscription du présent contrat doit intervenir dans un délai maximum de 12 mois à compter de la 1ère mise en circulation du véhicule figurant sur le certificat d'immatriculation,
- le véhicule ne doit pas dépasser au moment de la souscription le kilométrage prévu pour la 1ère révision, indiqué dans la Fiche d'Entretien et de Garantie du véhicule.

Les Contrats d'Entretien sont réservés aux Clients particuliers, artisans, commerçants et professions libérales dont le parc est inférieur à 10 véhicules. Les clients ayant déjà souscrit un Contrat d'Extension de Garantie (« Contrat Losange ») ne peuvent souscrire qu'au Contrat d'Entretien « Pack Entretien ».

Sont exclus du bénéfice du présent contrat les ventes flottes, loueurs et administrations, ainsi que les véhicules électriques et les véhicules utilisés en compétition.

RENAULT se réserve le droit de ne pas proposer les Contrats d'Entretien sur certains modèles de sa gamme de véhicules.

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

A – Souscription jusqu'au jour de la livraison du véhicule :

Les Contrats d'Entretien peuvent être souscrits avant la livraison du véhicule neuf et jusqu'au jour même de cette livraison.

Dans ce cas, les prestations des Contrats d'Entretien seront délivrées à compter de la date de livraison du véhicule neuf à l'exception de la prestation exposée à l'article 4.2.b).

La prestation prévue à l'article 4.2.b) ne sera, quant à elle, assurée qu'à compter de l'expiration du délai de la Garantie Véhicule accordée par le Constructeur, soit :

- à compter du terme du 24^{ème} mois suivant la date de livraison figurant sur la Fiche d'Entretien et de Garantie pour tout véhicule de la gamme RENAULT hors Latitude, Espace IV, Laguna et Koleos
- à compter du premier des deux termes atteint (3 ans ou 150.000 km selon conditions de la garantie) pour tout véhicule Latitude, Espace IV, Laguna et Koleos

B – Souscription après la livraison du véhicule :

Les contrats d'entretien peuvent être souscrits, pour les véhicules éligibles, postérieurement à la livraison du véhicule neuf.

Dans ce cas, les prestations du Contrat d'Entretien seront délivrées à compter de la date de souscription du contrat à l'exception de la prestation exposée à l'article 4.2.b) laquelle sera assurée comme indiqué à l'article 2.A. précédent.

3. DURÉE – KILOMÉTRAGE DES CONTRATS D'ENTRETIEN DES VEHICULES RENAULT

3.1. Les Contrats d'Entretien sont souscrits pour une durée et un kilométrage maximum choisis par le Client sur le barème en vigueur et indiqués aux conditions particulières figurant au recto du présent contrat.

Il est précisé que, quelle que soit la date de souscription du Contrat d'Entretien :

la durée sera décomptée à partir de la date de livraison du véhicule neuf, figurant sur la Fiche d'Entretien et de Garantie et inclut la durée de la Garantie Véhicule accordée par le Constructeur et le kilométrage sera décompté à partir du « kilométrage zéro ».

Le contrat prendra fin au premier des deux termes souscrits atteint et les prestations ne seront plus délivrées.

Dans l'hypothèse où le Client opte pour un paiement mensuel, tel que prévu à l'article 11.2 du présent Contrat, et lorsque le véhicule atteint le kilométrage souscrit avant l'expiration de la durée du Contrat d'Entretien choisie par le Client, le paiement du solde du prix dû à SIGMA SERVICES sera effectué par le Client dans les conditions énoncées à l'article 11.3. et 11.4.

3.2. La durée et le kilométrage choisis par le Client en fonction des barèmes en vigueur ne pourront pas excéder les limites maximales fixées par le Constructeur.

En cas de changement de compteur kilométrique, le cumul des kilomètres affichés sur l'ancien et sur le nouveau compteur sera pris en compte.

3.3. Le Client a la possibilité, avant l'expiration du premier des deux termes souscrits, et sous réserve des limites définies à l'article 3.2, d'acheter séparément une ou plusieurs tranches complémentaires de kilomètres et/ou une ou plusieurs périodes d'extension de durée. Il appartiendra au Client d'en faire la demande auprès du Service Relations Clientèle de SIGMA SERVICES.

4. LES PRESTATIONS DES CONTRATS D'ENTRETIEN DES VEHICULES RENAULT

Tout client choisira lors de la souscription l'un des trois Packs suivants (4.1, 4.2 et 4.3) :

4.1. Le Contrat d'Entretien « Pack Entretien » comprend les prestations suivantes :

Les opérations de vidange, de diagnostic sécurité, d'entretien et 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.

4.2 Le Contrat d'Entretien « Pack Zen » comprend les prestations suivantes :

- a) les prestations du Contrat d'Entretien « Pack Entretien » telles que stipulées à l'article 4.1 ;
- b) le remplacement ou la réparation des pièces mécaniques, électriques et électroniques du véhicule (main-d'œuvre comprise), dont la défectuosité couverte par la Garantie Véhicule a été dûment constatée à l'initiative du Client, ainsi que les réparations éventuelles des dommages causés du fait de cette défectuosité à d'autres pièces du véhicule,
- c) le remplacement des quatre (4) pièces d'usure suivantes : l'échappement, le pot catalytique, la lampe à Xénon et l'embrayage, lorsque leur niveau d'usure l'impose.
- d) la présentation du véhicule à la visite du contrôle technique obligatoire et la prise en charge du coût de ladite visite ;

Précisions :

- pour bénéficier de la prise en charge du coût de la visite du contrôle technique obligatoire, le Client doit impérativement mandater le réseau RENAULT et lui confier le véhicule aux fins de présentation, selon les dispositions et périodicités prévues par l'arrêté du 25.10.1994 modifiant l'arrêté du 18.06.1991,
- la prise en charge des contre-visites après remise en conformité est, en revanche, exclue.

4.3. Le Contrat d'Entretien « Pack Intégral » comprend les prestations suivantes :

- a) les prestations du Contrat d'Entretien « Pack Zen » telles que stipulées à l'article 4.2 ;
- 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.

Les Clients propriétaires d'un modèle Initiale Paris (critère INIPAR), immatriculé à compter du 1er octobre 2014, peuvent également bénéficier des Packs suivants (4.4 et 4.5) :

4.4 - Le Contrat d'Entretien « Pack Intégral Initiale Paris » comprend les prestations suivantes :

- a) les prestations du Contrat d'Entretien « Pack Intégral » telles que stipulées à l'article 4.3 ;
- b) l'assistance dans le cadre de faits générateurs complémentaires, décrits à l'article 6.2 : dépannage par l'assistance en cas de perte/bris/vol de clé, d'erreur de carburant, et de crevaison.

4.5 - Le Contrat d'Entretien « Pack Initiale Paris Exclusive » comprend les prestations suivantes :

- a) les prestations du Contrat d'Entretien « Pack Initiale Paris » telles que stipulées à l'article 4.4 ;
- b) Lors de la réalisation d'une prestation d'entretien prévue au programme d'entretien du véhicule,
 - Le lavage complet comprenant le lavage extérieur (carrosserie et jantes) et le nettoyage intérieur avec aspirateur (tableau de bord, vitres, pédales, entrées et panneaux de porte) ;
 - Le véhicule de remplacement
 - Le service Jockey : prise en charge et restitution du véhicule après intervention sur le lieu du choix par le client (restriction de distance, de temps, et d'horaires décrits à l'article 5.2).

4.6 - Le Contrat d'Entretien 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.

Les pièces d'origine constructeur, montées en remplacement des pièces déposées au titre des Contrats d'Entretien « Pack Zen », « Pack Intégral », « Pack Intégral Initiale Paris » et « Pack Initiale Paris Exclusive » sont garanties jusqu'à l'expiration de ceux-ci.

5. LES RESTRICTIONS ET EXCLUSIONS

5.1 Les Contrats d'Entretien ne couvrent pas :

- les dommages résultant d'une utilisation du véhicule non conforme aux conditions d'utilisation indiquées dans la Notice d'utilisation et la Fiche d'Entretien et de Garantie du Véhicule,
- les dommages résultant de l'utilisation du véhicule dans une compétition sportive de quelque nature que ce soit,
- 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 de Garantie et la Notice d'utilisation n'ont pas été respectées,

- 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 d'Entretien 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,

- le non respect des prescriptions du Constructeur,
- 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 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 pneumatiques et les jantes, 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.

5.2 Restrictions spécifiques aux services complémentaires Initiale Paris

a) Les prestations exclusives du Contrat d'Entretien « Pack Initiale Paris Exclusive » (véhicule de remplacement, service jockey et lavage complet), sont disponibles à minima dans les affaires participantes du Réseau Renault.

La liste des affaires participantes est disponible sur www.renault.fr ou sur simple appel au Call Center Initiale Paris au

0 805 099 999.

Appel gratuit depuis un poste fixe

b) La prestation de Service Jockey incluse dans le Contrat d'Entretien « Pack Initiale Paris Exclusive » est soumise aux restrictions suivantes :

- Lieu de prise en charge et de restitution du véhicule situé à moins de 30km ou moins de 30 minutes de l'affaire Renault participante

- Service disponible uniquement sur les heures d'ouverture de l'affaire participante.

6. RENAULT ASSISTANCE POUR LES CONTRATS D'ENTRETIEN « PACK ZEN », « PACK

INTEGRAL », « PACK INTEGRAL INITIALE PARIS » ET « PACK INITIALE PARIS EXCLUSIVE »

6.1. Bénéficiaires :

Dans le cadre des Contrats d'Entretien « Pack Zen », « Pack Intégral », « Pack Intégral Initiale Paris » et « Pack Initiale Paris Exclusive », 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 pour les prestations exposées à l'article 4.2.b), des prestations de RENAULT ASSISTANCE dans les conditions définies ci-dessous.

6.2. Fait générateur :

Le véhicule doit être immobilisé par une panne consécutive à un incident mécanique, électrique ou électronique **imprévisible**, couvert par le Contrat d'Entretien souscrit, 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.

Dans le cas d'un Contrat d'Entretien « Pack Intégral Initiale Paris » ou « Pack Initiale Paris Exclusive », les faits générateurs suivants déclenchent également la prestation d'assistance dans les conditions prévues aux articles 6.3, 6.4 et 7 :

- Perte de clé

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

- Erreur de carburant

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).

6.3. Mise en œuvre des prestations de RENAULT ASSISTANCE :

Avant d'appeler RENAULT ASSISTANCE, 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 sans son 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.

6.4. Les prestations de RENAULT ASSISTANCE :

Les prestations de RENAULT ASSISTANCE comprennent la prestation d'assistance routière et les prestations complémentaires 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 6.1. « 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 :

Si le véhicule immobilisé est un véhicule Latitude, Espace IV, Laguna et Koleos :

- train en première classe
- avion classe affaire si le trajet par train est supérieur à 4 heures
- bateau
- taxi, à concurrence de 100 km,
- tout autre moyen de transport se révélant le plus approprié et disponible localement

Si le véhicule immobilisé est un autre véhicule de la gamme RENAULT :

- 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

f) 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-dessous.

g) 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 ou à 1 heure lorsque le véhicule concerné est une Latitude, Espace IV, Laguna et Koleos, 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. Voir détail des conditions de mise à disposition du véhicule de remplacement dans l'article 7.

h) 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.

7. OFFRE MOBILITÉ POUR LES VEHICULES LATITUDE, ESPACE IV, LAGUNA et KOLEOS

En complément de la prestation Véhicule de remplacement visée par l'article 6.g), le Client pourra également bénéficier d'un véhicule de remplacement, si le véhicule subit un incident couvert par le présent Contrat, n'entraînant pas d'immobilisation du véhicule mais nécessitant une intervention, sur rendez-vous, de plus de 1 heure suivant le barème des temps RENAULT et ce, dans les conditions 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.

8. OPTION DES CONTRATS D'ENTRETIEN DES VEHICULES RENAULT

A l'occasion des interventions effectuées dans un atelier RENAULT, au titre du Contrat d'Entretien souscrit, le Client ayant souscrit la prestation Véhicule de Remplacement Entretien complémentaire sur le barème en vigueur à la date de souscription et indiqué aux conditions particulières figurant au recto du présent contrat, bénéficie d'un véhicule de remplacement pour une journée.

Au titre de l'article 4.2.d), le Client bénéficie de la même prestation pour la durée de l'immobilisation.

Le prêt s'effectue sans franchise d'éloignement.

Le véhicule proposé est, selon l'option indiquée aux conditions particulières figurant au recto du présent contrat, un véhicule "de base" (catégorie B : Twingo - Clio) ou de catégorie similaire à la catégorie du véhicule immobilisé du Client (Scénic, Trafic, ou Master selon le véhicule possédé par le Client), en fonction des disponibilités locales.

Les aménagements spécifiques (véhicule frigorifique, auto-école, taxi...) et les transports de personnes ne pourront pas être pris en compte.

9. TERRITORIALITÉ DES CONTRATS D'ENTRETIEN DES VEHICULES RENAULT

Les Contrats d'Entretien des véhicules RENAULT sont applicables à tout véhicule vendu en France métropolitaine tant qu'il circule et reste immatriculé dans l'un des pays figurant dans la liste ci-dessous :

FRANCE METROPOLITAINE ET DEPARTEMENTS D'OUTRE-MER – ALBANIE - ALLEMAGNE - ANDORRE - AUTRICHE - BELGIQUE – BOSNIE HERZEGOVINE - BULGARIE - CHYPRE- ESTONIE - CROATIE - DANEMARK - ESPAGNE - FINLANDE - GRANDE BRETAGNE - GRECE- HONGRIE - ITALIE – IRLANDE - ISLANDE - KOSOVO - LETTONIE - LIECHTENSTEIN - LITUANIE - LUXEMBOURG - MACEDOINE - MALTE - MONACO - NORVEGE - PAYS BAS - POLOGNE - PORTUGAL – REPUBLIQUE TCHÈQUE – ROUMANIE - SAINT MARIN - SERBIE MONTENEGRO - SLOVAQUIE - SLOVENIE - SUEDE – SUISSE,

Les Contrats d'Entretien des véhicules RENAULT sont applicables auprès des membres du réseau RENAULT de ces pays.

Les prestations spécifiques au « Pack Initiale Paris Exclusive », décrites aux paragraphes b), c) et d) de l'article 4.5, ne sont applicables qu'auprès des membres du réseau RENAULT participant. La liste est disponible sur le site www.renault.fr et auprès de **Call Center (0 805 099 999)**.

Si le Véhicule est destiné à recevoir une première immatriculation dans l'un des pays figurant dans la liste ci-dessus autre 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 de la zone géographique définie ci-dessus, le Client perd le bénéfice du Contrat d'Entretien souscrit.

10. CONDITIONS DE MISE EN OEUVRE DES CONTRATS D'ENTRETIEN DES VEHICULES RENAULT

10.1. a) Pour bénéficier du Contrat d'Entretien « Pack Entretien », le Client doit :

- utiliser et entretenir le véhicule suivant les prescriptions indiquées dans la Notice d'Utilisation et 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, seul habilité à effectuer les interventions à ce titre,

- présenter la carte accréditive RENAULT ouvrant droit aux prestations du Contrat d'Entretien souscrit. En cas de perte ou de vol de la carte accréditive, le Client devra en informer SIGMA SERVICES dans les meilleurs délais. A défaut, toute utilisation abusive de la carte accréditive engagerait sa responsabilité.

b) Pour bénéficier du Contrat d'Entretien « Pack Zen » et du Contrat d'Entretien « Pack Intégral », le Client doit :

- respecter les conditions prévues à l'article 10.1.a),

- présenter en outre, soit la Fiche d'Entretien et de Garantie dûment remplie soit le bon de livraison ou, à défaut la facture d'achat du véhicule et fournir, en outre, la Notice d'utilisation et les factures d'entretien détaillant les opérations réalisées afin de permettre :

- * de contrôler la date d'effet du Contrat d'Entretien souscrit et de vérifier que sa durée n'est pas expirée

- * de justifier la réalisation d'un entretien conforme au programme d'entretien prévu par le constructeur et le respect des périodicités ou espacements kilométriques, des opérations de maintenance et de contrôle, ingrédients et produits utilisés, conditionnant l'application des Garanties RENAULT et du Contrat d'Entretien souscrit. Si l'entretien, le contrôle ou la réparation ont été effectués en dehors du réseau RENAULT, 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.

- 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

c) Pour bénéficier du Contrat d'Entretien « Pack Intégral Initiale Paris » et « Pack Initiale Paris Exclusive », le Client doit :

- respecter les conditions prévues aux articles 10.1.a) et 10.1.b),

- être propriétaire d'un modèle Renault « Initiale Paris », critère INIPAR, et immatriculé à compter du 1er octobre 2014.

11. PAIEMENT DES CONTRATS D'ENTRETIEN DES VEHICULES RENAULT

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

11.2. Le Client devra payer tout ou partie du prix de souscription au plus tard à la date d'effet du présent contrat, selon le mode de paiement choisi parmi les modes exposés ci-dessous.

Pour les véhicules neufs et les véhicules d'occasion, tels que définis à l'article 1er du présent contrat, le paiement pourra s'effectuer par mensualités ou au comptant, au choix du Client.

En cas de mensualisation du paiement du Contrat d'Entretien souscrit, dans tous les cas (y compris pour un véhicule déjà immatriculé et livré) le montant de la première mensualité due sera égal au cumul des mensualités écoulées depuis la date de livraison figurant sur la Fiche d'Entretien et de Garantie du véhicule.

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 présent 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.

En cas d'impayé (chèque, prélèvement, facture), des pénalités de retard d'un montant égal à une fois et demi le taux de l'intérêt légal seront appliquées après envoi d'une mise en demeure par lettre recommandée avec accusé de réception restée infructueuse, sans préjudice de la résiliation du contrat prévue à l'article 12.8. La réalisation du paiement conditionne et accompagne l'exécution de la prestation pour la durée du mois à venir, RENAULT garantissant le bénéfice de la prestation pendant la durée prévue au contrat.

Conformément à l'article L 441-6 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.441-6 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.

11.3. Lorsque le véhicule atteint le kilométrage souscrit avant l'expiration de la durée du Contrat d'Entretien 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 11.4 suivant.

11.4. Lorsque le véhicule atteint le kilométrage souscrit avant l'expiration de la durée du Contrat d'Entretien choisie par le Client, les prestations définies aux articles 4, 6, 7 et 8 ne sont plus accordées au Client, les prélèvements

automatiques sont arrêtés et le solde du prix du Contrat d'Entretien devient immédiatement exigible en un seul versement effectué par prélèvement à l'initiative de SIGMA SERVICES sur le compte du Client, et le contrat est résilié.

12. RÉSILIATION DES CONTRATS D'ENTRETIEN DES VEHICULES RENAULT

12.1 - En cas de vente à distance ou hors établissement, conformément aux articles L121-18 et suivants du Code de la consommation, lorsqu'un contrat de services est vendu, le Client dispose d'un délai de 14 jours, jours fériés compris, pour annuler sa commande. Aucun acompte ne peut être pris pendant ce délai de réflexion. Sur accord exprès du Client et renoncement exprès à son droit de rétractation le Client ne peut exercer son droit de rétractation au titre du Contrat, conformément à l'article L121-21-8 du Code de la consommation. Le formulaire de rétractation se trouve à la fin du document remis au client avec ce Contrat.

12.2. 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 SIGMA SERVICES dans un délai d'un mois par lettre recommandée avec accusé de réception, en y joignant un justificatif. A défaut, toute utilisation abusive de la carte accréditive RENAULT à compter de la date du sinistre engage la responsabilité du Client.

12.3. En cas de vol, si le véhicule n'est pas retrouvé 30 jours après la déclaration, le contrat sera résilié de plein droit à la date du vol. A défaut d'information de SIGMA SERVICES par lettre recommandée avec accusé de réception dans les 48 heures, toute utilisation de la carte accréditive à compter de la date du vol engage la responsabilité du Client.

12.4. En cas de reprise du véhicule par le Réseau RENAULT, le contrat et les droits s'y afférents s'arrêtent à la date et au kilométrage de reprise du véhicule.

12.5. Le contrat pourra être résilié de plein droit et sans préavis par SIGMA SERVICES par lettre recommandée avec accusé de réception, en cas d'inexécution d'une des obligations du présent 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 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, SIGMA SERVICES pourra réclamer au Client une somme correspondant au préjudice subi.

Cette indemnité pourra, le cas échéant, être imputée sur le solde du prix restant dû par le Client.

12.6. Le présent contrat pourra être résilié par le Client, à tout moment, par courrier recommandé

avec demande d'accusé de réception adressé à SIGMA SERVICES.

12.7. En cas de vente du véhicule, le Client doit informer 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 présent contrat a été payé comptant par le Client, les droits restant à courir au titre du présent contrat pourront être transférés à l'acquéreur du véhicule et le solde du prix sera conservé par SIGMA SERVICES.

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

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

A défaut de transfert, le contrat sera résilié et les prestations du contrat s'arrêteront à la date et au kilométrage de vente du véhicule.

12.8. En cas de non-paiement partiel ou total, à l'échéance, d'un seul prélèvement, l'exécution du présent contrat sera immédiatement suspendue, sans préjudice de l'application de pénalités de retard conformément à l'article 11.2. 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 assurée au Client que tant que les paiements mensuels sont effectués conformément à l'article 11.2 du présent contrat.

12.9. Modalités de régularisation

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 la résiliation, tout mois entamé étant cependant dû.

- SIGMA SERVICES effectuera, quel que soit le mode de paiement retenu par le Client, un décompte intégrant :

- le kilométrage et la durée souscrits par le Client au titre du présent contrat,
- la durée écoulée depuis la date de souscription (arrondie au mois complet),
- le kilométrage réalisé par le Client à la date de la résiliation,
- les sommes effectivement encaissées par SIGMA SERVICES au titre du présent contrat, depuis sa souscription,
- le prix du contrat, figurant aux conditions particulières du présent contrat,

En cas de paiement comptant, SIGMA SERVICES remboursera au Client les droits restants à courir, à savoir, le prix du contrat diminué du coût du kilométrage réel parcouru par le véhicule à la date de résiliation, calculé sur la base du kilométrage souscrit par le Client.

En cas de paiement mensuel, et si le kilométrage réalisé à la date de résiliation est supérieur au kilométrage prorata temporis souscrit (obtenu à partir de la durée et du kilométrage souscrits par le

Client), SIGMA SERVICES adressera un courrier au Client pour lui communiquer le montant de la somme dont il lui reste redevable.

En cas de paiement mensuel, et si le kilométrage réalisé est inférieur au kilométrage prorata temporis souscrit (obtenu à partir de la durée et du kilométrage souscrits par le Client), SIGMA SERVICES remboursera au Client le trop perçu.

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

Exemple : Un Contrat d'Entretien de 3 ans / 50 000 km payé 761€ résilié à 2 ans et 37 000 km

- Coût de cette consommation : 37 000 km / 50 000 km x 761 € = 563 €

- Frais de dossier liés à la résiliation : 38 €

- Montant de la régularisation financière : 761 - 563 - 38 = 160 € à rembourser au Client.

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

13.1. En cas de vente en ligne :

13.1.1. Les étapes de la vente en ligne :

a) Pour passer commande d'un Contrat d'Entretien en ligne, le Client doit s'identifier en indiquant son mot de passe dans la rubrique « Identification » s'il est déjà titulaire d'un compte « My Renault » et d'un « Garage Virtuel » sur le Site. Dans le cas contraire, il doit suivre la procédure de création de son compte « My Renault » et de son « Garage Virtuel ».

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

c) Une fois qu'il aura validé sa commande du Contrat d'Entretien, le Client pourra alors procéder à la prise de connaissance et à l'acceptation préalable des présentes Conditions Générales de Vente des Contrats d'Entretien des Véhicules RENAULT (hors véhicules électriques) 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 d'Entretien des Véhicules RENAULT (hors véhicules électriques), le Client reconnaît les avoir lu et compris et accepté leur application.

Le Contrat d'Entretien sera définitivement formé par le paiement effectif du prix.

d) Le paiement sera réalisé par carte bancaire à partir du site de notre partenaire bancaire, accessible à partir du présent Site.

Pour les besoins du paiement en ligne, le Client devra indiquer ses coordonnées bancaires nécessaires pour réaliser le paiement du montant intégral du prix du Contrat d'Entretien commandé.

13.1.2. Mail de confirmation de la souscription en ligne du Contrat d'Entretien :

Une fois le paiement effectué, la souscription du Contrat d'Entretien sera confirmée par RENAULT par un mail envoyé à l'adresse email indiquée par le Client dans son compte « My Renault ».

13.2. En cas de vente par téléphone :

En cas d'achat par téléphone du Contrat d'Entretien par le Client, les conditions particulières du Contrat souscrit ainsi que les présentes Conditions Générales seront rappelées dans le courrier de confirmation de souscription adressé au Client.

13.3- En cas de vente hors établissement

En cas de Contrats conclus en dehors de RENAULT ou Etablissements Vendeurs, ou en cas de Contrats 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 Vendeur fournit un exemplaire du Contrat d'Entretien (comprenant les conditions particulières et les conditions générales) au Client sur papier ou si le Client est d'accord sur autre support durable.

Après la signature du Contrat d'Entretien, RENAULT ou l'Etablissement Vendeur fournit au Client un exemplaire du Contrat d'Entretien 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 sept 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 Vendeur 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 sept jours ne s'applique plus.

13.4. Disposition commune : droit de rétractation

En cas de contrats de vente à distance ou hors établissement, en application des articles L121-18 et suivants du code de la consommation, le Client dispose d'un délai de 14 jours francs à compter de la date de l'acceptation de l'offre pour exercer sa faculté de rétractation sans avoir à justifier de motifs ni à payer de pénalités.

Le Client pourra exercer sa faculté de rétractation en informant RENAULT, par l'intermédiaire de SIGMA Services, de sa décision par courrier à l'adresse postale suivante :

SIGMA SERVICES
Bureaux de la Colline
92553 SAINT CLOUD

En cas d'exercice de la faculté de rétractation, RENAULT procédera au remboursement du prix payé par le Client. Ce remboursement sera effectué, par chèque envoyé à l'adresse postale du Client ou par virement, sur le compte bancaire à partir duquel le paiement du prix du Contrat d'Entretien souscrit a été effectué par le Client, si celui-ci a procédé au paiement au moyen de sa carte bancaire.

14. VIE PRIVÉE

L'utilisation du véhicule peut permettre à RENAULT de collecter certaines données afin de fournir au Client une gamme de services et d'informations.

Dans ce cadre, des données à caractère personnel peuvent notamment être collectées. Les données à caractère personnel sont des données qui permettent d'identifier directement ou indirectement une personne physique.

Les données collectées sont considérées et traitées comme des données à caractère personnel au sens de la réglementation européenne et française par RENAULT, qui est responsable de traitement au sens de ces réglementations.

En souscrivant au présent contrat, le client reconnaît que l'utilisation du véhicule peut

nécessiter la collecte et le traitement par RENAULT de données à caractère personnel, pour les finalités qui sont décrites ci-après, ce que le client accepte expressément.

RENAULT s'engage à respecter votre vie privée, mais il est de la responsabilité du client d'informer les utilisateurs ultérieurs du contenu des présentes stipulations.

14.1. Finalités

Les données à caractère personnel qui sont recueillies auprès du client dans le cadre de l'utilisation du véhicule sont indispensables à la gestion de sa relation avec RENAULT dans la cadre de la fourniture de services connectés et notamment :

- afin de pouvoir lui proposer de nouveaux services et produits ;
- afin de procéder à l'enregistrement de diverses informations techniques de fonctionnement du véhicule ;
- au démarrage à distance de certaines fonctions du véhicule.

14.2. Sécurité/Confidentialité

Les données à caractère personnel sont confidentielles et sont traités et conservés comme telles.

RENAULT met en œuvre des mesures de sécurité appropriées et en l'état de l'art de la technique actuelle afin de protéger les données à caractère personnel qu'elle traite.

L'ensemble des informations collectées par RENAULT sont stockées sur des serveurs sécurisés.

Toutefois, s'agissant de transmission par réseaux de communication, RENAULT ne peut pas garantir que la sécurité soit absolue. En effet, bien que RENAULT mette tout en œuvre afin de protéger les données à caractère personnel, elle ne peut pas garantir que les communications ne soient pas interceptées.

Lorsque l'accès à des services connectés se fait par le biais d'un mot de passe, RENAULT demande au client de ne pas le partager et de le conserver confidentiellement. Le client est en effet responsable de son mot de passe et de la préservation du caractère confidentiel de ce dernier.

14.3 Durée de conservation des données à caractère personnel

Les données à caractère personnel qui sont recueillies auprès du client dans le cadre de l'utilisation du véhicule seront conservées pendant la durée de la relation contractuelle, après quoi elles seront détruites ou rendues anonymes.

14.4. Destinataires des données à caractère personnel

Les données à caractère personnel pourront être communiquées à RENAULT, à ses filiales, ainsi qu'à tout tiers en relation commerciale avec RENAULT lié par un engagement de confidentialité, situés dans et hors de l'Union Européenne.

RENAULT pourra également communiquer ces données à caractère personnel, dans le cas où elle serait dans l'obligation de les divulguer à un tiers autorisé afin de se conformer à toute obligation légale, ou pour appliquer ou faire appliquer le présent contrat.

14.5. Information des utilisateurs ultérieurs

Le client s'engage à informer, préalablement à l'utilisation du véhicule, tout utilisateur de celui-ci :

- de la collecte et de l'exploitation de données à caractère personnel ;
- de la possibilité de désactiver les services connectés.

14.6. Droits du client

14.6.1. Informatique et libertés

Conformément aux articles 38, 39 et 40 de la Loi "Informatique et Libertés" n°78-17 du 6 janvier 1978 telle que modifiée par la loi n°2004-801 du 6 août 2004, sur simple justification de son identité, 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 en s'adressant au

**Service Relation Clientèle
RENAULT SAS
92109 Boulogne-Billancourt Cedex.**

15. RÈGLEMENT DES LITIGES

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

- si le Client n'est pas un commerçant, le choix du tribunal compétent se fera conformément à la loi,
- si le Client est un commerçant, le tribunal dont dépend le siège social de l'établissement RENAULT (Concessionnaire, Succursale, Vendeur agréé, Agent Service) ayant fait souscrire le Contrat au Client sera seul compétent.

DISPOSITIONS RELATIVES À LA PROTECTION DES CONSOMMATEURS EN MATIÈRE DE DÉMARCHAGE ET DE VENTE À DOMICILE

(Articles L 121-23 et suivants du Code de la consommation)

Article L 121-23

Les opérations visées à l'article L. 121-21 doivent faire l'objet d'un contrat dont un exemplaire doit être remis au client au moment de la conclusion de ce contrat et comporter, à peine de nullité, les mentions suivantes :

- noms du fournisseur et du démarcheur,
- adresse du fournisseur,
- adresse du lieu de conclusion du contrat,
- désignation précise de la nature et des caractéristiques des marchandises ou objets offerts ou des services proposés,
- conditions d'exécution du contrat, notamment les modalités et le délai de livraison des biens, ou d'exécution de la prestation de services,
- prix global à payer et modalités de paiement ; en cas de vente à tempérament ou de vente à crédit, les formes exigées par la réglementation sur la vente à crédit, ainsi que le taux nominal de l'intérêt et le taux effectif global de l'intérêt déterminé dans les conditions prévues à l'article L 313-1.
- faculté de renonciation prévue à l'article 121-25, ainsi que les conditions d'exercice de cette faculté et, de façon apparente, le texte intégral des articles L 121-23, L 121-24, L 121-25 et L 121-26.

Article L 121-24

Le contrat visé à l'article L 121-23 doit comprendre un formulaire détachable destiné à faciliter l'exercice de la faculté de renonciation dans les conditions prévues à l'article L 121-25. Un décret pris en Conseil d'état précisera les mentions devant figurer sur ce formulaire. Ce contrat ne peut comporter aucune clause attributive de compétence. Tous les exemplaires du contrat doivent être signés et datés de la main même du client.

Article L 121-25

Dans les sept jours, jours fériés compris, à compter de la commande ou de l'engagement d'achat, le client a la faculté d'y renoncer par lettre recommandée avec accusé de réception.

Si ce délai expire normalement un samedi, un dimanche ou un jour férié ou chômé, il est prorogé jusqu'au premier jour ouvrable suivant.

Toute clause du contrat par laquelle le client abandonne son droit de renoncer à sa commande ou à son engagement d'achat est nulle et non avenue.

Le présent article ne s'applique pas aux contrats conclus dans les conditions prévues à l'article L 121-27.

Article L 121-26

Avant l'expiration du délai de réflexion prévu à l'article L 121-25, nul ne peut exiger ou obtenir du client, directement ou indirectement, à quelque titre ni sous quelque forme que ce soit, une contrepartie quelconque ni aucun engagement, ni effectuer des prestations de services de quelque nature que ce soit.

[...]

En outre, les engagements ou ordres de paiement ne doivent pas être exécutés avant l'expiration du délai prévu à l'article L 121-25 et doivent être retournés au consommateur dans les quinze jours qui suivent sa rétractation.

Lorsque l'opération est accompagnée d'une demande de financement avec le concours d'un établissement de crédit, le délai de rétractation est de 14 jours calendaires quelle que soit la date de livraison du bien.

DÉMARCHAGE À DOMICILE DES PERSONNES PHYSIQUES

(Conformément aux articles L 121-21 et suivants du Code de la consommation)

ANNULATION DE COMMANDE

(Code de la consommation articles L 121-23 à L 121-26)

Conditions :

- compléter et signer ce formulaire,
- l'envoyer par lettre recommandée **avec avis de réception**,
- utiliser l'adresse figurant au dos,
- **l'expédier au plus tard le quatorzième jour à partir du jour de la commande, 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.**

Si vous annulez votre commande, vous pouvez utiliser le formulaire détachable ci-dessous.

Je soussigné, déclare annuler la commande ci-après :

- nature du bien ou du service commandé :
- nom du client :
- adresse du client :
- adresse et Cachet de l'Etablissement vendeur.....

Signature Client