



CONDITIONS GÉNÉRALES DE RÉPARATION ET DE VENTE DE PIÈCES DE RECHANGE

Nos conditions générales de vente ci-après régissent toute commande passée par nos clients. Le Client renonce à se prévaloir de tout document contradictoire et notamment ses propres conditions générales d'achat, qui seront inopposables.

1. CONDITIONS GÉNÉRALES DE RÉPARATION

1.1. Réception

A la réception du véhicule, il est établi un ordre de réparation qui mentionne l'état apparent du véhicule et tout équipement ou tout autre point particulier que le client souhaite voir signalé.

L'ordre de réparation mentionne également, selon le cas, soit les travaux à effectuer, soit la demande d'établissement d'un devis, soit la seule réception du véhicule dans l'attente d'une commande ultérieure de travaux.

1.2. Devis

Lorsque le client souhaite, préalablement à toute intervention, connaître le montant de la réparation, le réparateur établira un devis. Sa durée de validité est mentionnée. Les frais d'établissement du devis, les frais de démontage et de remontage nécessaires à la réparation de ce dernier, sont à la charge du Client. Toutefois, les frais d'établissement du devis seront déductibles de la facture définitive que le Client devra acquitter, si les interventions sont réalisées dans les ateliers du réparateur ayant établi le devis. Sauf accord écrit des parties, le montant du devis ne comprend pas les frais occasionnés par le dépannage et l'acheminement du véhicule jusqu'aux ateliers du réparateur. Il est indispensable, pour que les travaux soient engagés, que le Client donne son accord écrit en signant le devis. A cette occasion, le réparateur pourra demander au Client un acompte représentant le tiers du montant du devis. Si, au cours des travaux il apparaît que les réparations vont être différentes de ce qui était prévu au devis, le réparateur doit en informer le Client et obtenir son accord écrit, par courrier, fax, ou mail, avant toute nouvelle opération. Si des travaux complémentaires sont nécessaires et que la variation de prix par rapport au devis initial est inférieure à 15%, le client est réputé avoir accepté le surcoût dans le cadre du mandat donné au réparateur d'agir au mieux dans le cadre des règles de l'art.

1.3. Ordre de réparation

Lorsque le client demande que la réparation soit réalisée sans qu'un devis ait été établi, le réparateur mentionne les travaux à exécuter sur l'ordre de réparation, qui devra être signé par le Client préalablement à l'exécution desdits travaux. A cette occasion, il sera précisé si le client souhaite conserver les pièces remplacées autres que les pièces sous garantie et les échanges standard. Si, pendant l'exécution des réparations demandées, d'autres travaux s'avéraient nécessaires, le réparateur devra en informer le Client et obtenir son accord écrit, par courrier, fax ou mail, avant toute nouvelle réparation. Lorsque la réparation est réalisée à la suite d'un accident



couvert par contrat d'assurance, le Client devra signer l'ordre de réparation préalablement à l'exécution des travaux.

La signature de l'ordre de réparation par le Client ou son préposé emporte son consentement à l'application des présentes conditions générales de réparation ainsi que son acceptation des tarifs. Le client autorise le réparateur à utiliser son véhicule pour effectuer les essais nécessaires à la bonne exécution des travaux. Le carburant utilisé pour les essais reste à la charge du Client.

1.4. Mise à disposition du véhicule réparé et paiement de la facture de réparation

La date de mise à disposition du véhicule est celle indiquée au recto de l'ordre de réparation ou du dernier ordre de réparation établi en cas de travaux supplémentaires. Le réparateur mentionnera, sur la facture ou sur le certificat de contrôle, les anomalies dont il aurait eu connaissance et qui n'auront pas fait l'objet d'un ordre de réparation et invitera le Client à y remédier, plus particulièrement à celles affectant la sécurité du véhicule. En cas de refus de réparation de la part du Client, celui-ci signera une décharge de responsabilité au profit du réparateur. A défaut, le garagiste réparateur aura la faculté de prendre toutes les mesures nécessaires à la sauvegarde de ses intérêts.

Les tarifs horaires sont affichés à la réception atelier ; Un kit de réparation est facturé par tranche de coût horaire.

Les réparations sont payables à la date de mise à disposition du véhicule, telles que précisées ci-dessus, date à laquelle le Client devra également procéder à l'enlèvement de son véhicule. A défaut d'enlèvement dans un délai de 5 (cinq) jours ouvrés à compter de la mise à disposition du véhicule réparé, une lettre recommandée avec accusé de réception valant mise en demeure pourra être adressée au Client. A défaut d'enlèvement dans les 48 heures à compter de la réception par le Client de la mise en demeure, une indemnité d'occupation des ateliers, dont le montant journalier lui aura été indiqué dans la lettre de mise en demeure, pourra être facturée au Client. En cas d'envoi de la facture par courrier, celle-ci constitue, à sa réception par le Client, mise à disposition du véhicule réparé.

A compter de cette date, l'indemnité d'occupation due à l'atelier commencera à courir.

En cas de retard de paiement, le réparateur pourra facturer au Client, sans mise en demeure préalable, des frais de relance et gestion de son dossier ainsi qu'un intérêt de retard tel que précisé au L441-6 du Code de Commerce.

L'intégralité des sommes dues par le Client, mêmes non échues, seront immédiatement exigibles. Le paiement anticipé de la facture ne donnera lieu à aucun escompte.

En cas d'accident couvert par contrat d'assurance, le Client reste responsable du délai de règlement de la facture même si le réparateur bénéficie d'une prise en charge.

1.5. Recyclage de la pièce remplacée

Le garagiste réparateur, conformément à la législation en vigueur, collectera et fera éliminer les pièces de rechanges usagées et les autres déchets automobiles. Cette prestation sera facturable.



1.6. Garantie de la réparation

Les réparations effectuées par le garagiste réparateur bénéficient d'une garantie, dite « Garantie de la réparation », dont le Client pourra demander l'application dans l'ensemble du réseau Renault Trucks. La garantie couvre l'élimination à titre gratuit (pièces et main d'œuvre) de tout défaut de la réparation réalisée dans un atelier du réseau Renault Trucks, ainsi que les dommages causés par cette réparation défectueuse à d'autres pièces ou organes du véhicule, et les frais de dépannage et remorquage y afférent. La garantie est de 24 (vingt-quatre) mois pour une pièce Renault Trucks montée en atelier, et de 12 (douze) mois pour toute autre situation. Pour bénéficier de cette garantie accordée par le garagiste réparateur, et applicable dans l'ensemble du réseau Renault Trucks, le Client présentera la facture originale attestant que l'intervention a été réalisée dans un atelier du réseau Renault Trucks. Dans la mesure où le garagiste réparateur, membre du réseau Renault Trucks, mis en cause par le Client dans le cadre de la présente garantie, ne reconnaîtrait aucune responsabilité au titre de son intervention, il appartiendra au Client de faire établir le manquement du garagiste réparateur à ses obligations, par le biais d'une expertise amiable ou par toute voie de droit.

La garantie ne s'applique pas et le garagiste réparateur se trouve déchargé de toute responsabilité lorsque :

- La qualité de la réparation qu'il a effectuée n'est pas la cause de l'incident objet de la réclamation du Client ;
- La défectuosité constatée tient au fait que le Client a fait réparer ou entretenir le véhicule par un atelier n'appartenant pas au réseau Renault Trucks, et hors le respect des préconisations du Constructeur en la matière. Si l'entretien, le contrôle ou la réparation ont été effectués en dehors du réseau Renault Trucks, le Client devra apporter la preuve que la défectuosité n'est pas due à un entretien, à un contrôle ou à une réparation non-conforme aux préconisations Renault Trucks ;
- Le véhicule a été utilisé dans des conditions qui ne sont pas conformes à celles prescrites par le Constructeur (exemples : surcharge, engagement du véhicule dans une compétition sportive de quelque nature que ce soit) ;
- Le véhicule n'a pas été entretenu normalement, et notamment les instructions du Constructeur concernant le traitement, l'entretien ou les soins à donner à ce dernier n'ont pas été respectés ;
- La réclamation porte sur des pièces d'usure ou des fluides consommables.

La garantie ne couvre pas les conséquences indirectes (pertes d'exploitation, etc...) d'un éventuel défaut de la pièce de rechange, ou de sa pose (main d'œuvre). Les frais d'entretien engagés par le Client, conformément aux préconisations du Constructeur et ceux résultant d'une usure normale du véhicule, restent à la charge du Client. La réparation (pièces et main d'œuvre) réalisée au titre de la garantie de la réparation est garantie jusqu'à expiration de cette garantie de la réparation.



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

2.1. Paiement de la facture de la vente de la pièce de rechange

La facture de la vente de la pièce de rechange est payable au comptant, sauf conditions particulières. Dans ces conditions, et en cas de retard de paiement, le réparateur pourra facturer au Client, sans mise en demeure préalable, des frais de relance et gestion de son dossier et intérêts de retard dans les conditions édictées par l'article L441-6 du Code de Commerce.

L'intégralité des sommes dues par le Client, mêmes non échues, seront immédiatement exigibles. Le paiement anticipé de la facture ne donnera lieu à aucun escompte. La commande auprès du Constructeur de pièces non disponibles immédiatement peut entraîner la perception d'un acompte de 30%.

2.2. Garantie de la pièce de rechange

Les pièces de rechange vendues par Renault Trucks sont couvertes par la garantie légale des vices cachés prévue par les articles 1641 et suivants du Code Civil.

En outre, le Client bénéficie d'une garantie contractuelle de 24 (vingt-quatre) mois à compter de la date de facture, dite « Garantie de la pièce de rechange », octroyée par le Constructeur. La garantie couvre l'élimination à titre gratuit de tout défaut de la pièce de rechange d'origine Renault Trucks montée dans un atelier du réseau Renault Trucks, dûment constaté à l'initiative du client ainsi que les dommages causés par cette défectuosité à d'autres pièces ou organes du véhicule, par la pièce reconnue défectueuse dans les conditions définies ci-après. Lorsque les pièces de rechange d'origine Renault Trucks sont vendues à la « banque client » d'un magasin de pièce du réseau Renault Trucks, la garantie comporte uniquement l'échange de la pièce d'origine Renault Trucks. La garantie ne couvre pas les conséquences indirectes d'un éventuel défaut de la pièce, ni la perte d'exploitation et ne donne droit à aucune réclamations d'indemnité/pénalité financière quelle qu'elle soit. Pour bénéficier de la garantie, le Client doit s'adresser à tout membre du réseau Renault Trucks détenteur du panonceau de la marque, seul habilité à réaliser des interventions à ce titre. Il appartient à l'atelier Renault Trucks de décider s'il y a lieu de réparer ou de remplacer la pièce jugée défectueuse. Le Client présentera la facture attestant que la pièce a été vendue par un membre de réseau Renault Trucks.

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

- La pièce de rechange n'est pas à l'origine de l'incident dont se plaint le Client ;
- La pièce de rechange est utilisée en dehors de la destination prévue par le constructeur ou a fait l'objet de modification ou adaptation non autorisées ou prévues par le Constructeur ou lorsqu'elle-même ou un de ses composants a été remplacé par une pièce ou un composant d'une autre origine ;
- La défectuosité constatée tient au fait que le Client a fait réparer ou entretenir le véhicule par un atelier n'appartenant pas au réseau Renault Trucks et hors le respect des préconisations du Constructeur en la matière. Si l'entretien, le contrôle ou la réparation ont été effectués en dehors du réseau Renault Trucks, le Client devra apporter la preuve



- que la défectuosité n'est pas due à un entretien, à un contrôle ou à une réparation non-conforme aux préconisations Renault Trucks ;
- Le véhicule a été utilisé dans des conditions qui ne sont pas conformes à celles prescrites par le Constructeur (surcharge, compétition, ...) ;
 - Le véhicule n'a pas été entretenu normalement et notamment les instructions du Constructeur concernant le traitement, l'entretien ou les soins à donner à ce dernier n'ont pas été respectés ;
 - La réclamation porte sur des pièces d'usure ou des fluides consommables.

Les pièces remplacées au titre de la garantie deviennent de plein droit la propriété de Renault Trucks. Le transfert de propriété du véhicule ne modifie pas les conditions d'application de la garantie. La pièce de rechange montée sur le véhicule dans le cadre de l'application de la garantie de la pièce est garantie jusqu'à expiration de cette garantie de la pièce de rechange.

2.3. Expéditions

Le prix des pièces détachées s'entend franco au départ du magasin de la concession. Les coûts des expéditions sont facturés en sus. Les marchandises voyagent aux risques et périls du destinataire. Tout colis jugé défectueux par le destinataire doit être immédiatement signalé au transporteur. En cas de difficulté, l'expéditeur devra être averti par lettre recommandée avec accusé de réception dans les deux jours de la livraison. Les réclamations tardives ne seront pas instruites.

3. REPRÉSENTATION

Toute personne quelconque d'une entreprise cliente ayant signé une commande de réparation, ordre de réparation, devis ou bon de pièces livrées est réputée investie des pouvoirs nécessaires et représente de ce fait l'entreprise cliente.

4. RÉSERVE DE PROPRIÉTÉ

Le transfert de propriété n'est opéré qu'après règlement intégral de la facture par le client. Tant que le paiement parfait n'est pas accompli, les marchandises restent la propriété du vendeur sous la garde du client qui prendra toutes les mesures pour conserver l'état de commercialisation à l'état neuf des marchandises qui lui sont confiées.

5. CONTESTATIONS

En cas de contestation relative à l'exécution des présentes, si le client est un particulier, le choix du Tribunal compétent se fera conformément à la loi ; dans tous les autres cas, le tribunal dont



dépend le siège social du réparateur sera seul compétent. De convention expresse entre les parties, le présent contrat est régi et soumis au droit français.

6. PROTECTION DES DONNÉES PERSONNELLES

Le client ou son représentant accepte de recevoir des informations sur les produits et services, les événements et les offres commerciales et publicitaires émises par nos sociétés, et son réseau officiel. À cet effet, le client exprime son consentement par la présente pour les sollicitations, enquêtes, prospections et communication par tous les moyens à notre convenance.

Le client consent à ce que nos sociétés et les prestataires de services référencés par nos soins utilisent ses données personnelles (en particulier les données d'identification noms, prénoms, email, téléphone, etc..), ainsi que les données permettant d'améliorer le suivi client, ses informations contractuelles, mais aussi les données relatives à ses intérêts personnels et à ses véhicules, et nous autorise à le contacter à cet effet.

Ces activités Marketing incluent les informations et les offres personnalisées relatives aux véhicules, aux services liés aux véhicules et aux autres produits, les invitations à des événements, les enquêtes de satisfaction et les études sur les attentes des clients.

Le client reconnaît avoir été informé que ces différentes entités agiront en qualité de responsable de traitement pour les activités Marketing et prospection commerciale qu'elles initient et qui les concernent.

Veillez noter que la société n'a pas l'intention de transférer les données à des tiers autres que nos sociétés.

Par ailleurs, le client est informé qu'il dispose d'un droit d'accès, de rectification et de suppression des données le concernant ainsi que d'un droit de limitation du traitement des données le concernant, d'un droit à la portabilité de ses données, de définir des directives au sort de ses données après son décès, et d'un droit d'opposition. Le client est informé qu'il a la possibilité, à tout moment, de révoquer son consentement sans qu'il soit nécessaire d'y apporter une quelconque justification.

La non manifestation du refus par le client d'autoriser l'utilisation de ses données personnelles vaut acceptation des présentes.

Pour exercer ses droits, le client a la possibilité d'adresser une demande écrite accompagnée d'une copie d'un titre d'identité signée par courriel à l'adresse : dpo@sofico.biz



ANNEXE - DÉFINITIONS

P.E.M.D :

Participation à l'Élimination et à la Manutention des Déchets issus de la vente des pièces détachées (Cartons, suremballages, palettes, etc.) et des différents services centraux de l'entreprise (papiers, déchets informatiques, déshuileur et/ou débourbeur des eaux de ruissellement des parkings, etc.).

KIT REPARATION :

Participation aux petites fournitures et ingrédients nécessaires à une Réparation et non facturées en pièces détachées. (Gaz, acétylène et oxygène, disques abrasifs et à découper, adhésifs, produits de nettoyage, petits forêts, colle, dégraissants, housses de protection de sol et des sièges, carburant des engins de manutention, etc.).

Engagement :

Chaque garage trie ses déchets spécifiques en respectant l'engagement environnemental de notre Conseil National des Professions de l'Automobile. Nos entreprises font reconnaître leur engagement environnemental auprès de leurs clients, leurs partenaires et l'ensemble de la société. Nous assumons pleinement notre rôle d'entreprise responsable.

Cet engagement comprend :

- Une formation et sensibilisation de nos collaborateurs.
- La mise en place de filière de traitement.
- L'intervention de prestataires agréés.
- La traçabilité par le suivi des justificatifs d'élimination.

Ces engagements concernent :

- les D.I.S (Déchets Industriels Spéciaux ou déchets dangereux) : Batteries, acides, solvants, diluants, aérosols, huiles usagées, filtres, pots catalytiques, etc.
- les D.I.B (Déchets Industriels Banals) : pneumatiques, verres, plastiques, ferraille, papiers, etc.