

CONDITIONS DE RÉPARATION ET DE VENTE DE PIÈCES

1. Champs d'application. Les présentes conditions s'appliquent à toute réparation ou vente de pièces d'un concessionnaire, agent ou réparateur agréé Renault ou Dacia (ci-après le « Réparateur ») à un client (ci-après le « Client »). Exprimant des clauses particulières et essentielles pour le Réparateur, elles l'emportent sur toutes autres conditions générales, en ce compris les éventuelles mentions contraires du carnet de garantie du véhicule.

2. Devis. Le Client paie les frais du devis du Réparateur et, moyennant accord préalable, ceux des démontage et remontage nécessaires à son établissement. Le devis est fourni à titre indicatif. Cependant si, en cours de réparation, des réparations et fournitures de pièces imprévues majorant de plus de 10 % le montant du premier devis, ces réparations et fournitures font l'objet d'un devis supplémentaire.

Pour l'établissement d'un devis consécutif à un accident, le Client charge le Réparateur de le représenter dans les discussions avec l'expert mandaté par la compagnie d'assurance.

En cas d'acceptation du devis, le Réparateur peut exiger le paiement d'un acompte correspondant au tiers du montant du devis. En cas de refus du devis, le Client est invité à récupérer son véhicule. À défaut de le faire dans les 3 jours ouvrables, il est redevable d'une indemnité de garage fixée conformément à l'article 4.

3. Délai. Le délai d'exécution de la réparation est donné à titre indicatif. Dans la mesure du possible, le Réparateur informe immédiatement le Client de toute circonstance pouvant causer un retard.

4. Garde, essai & enlèvement. Dès l'entrée en atelier, le Réparateur est institué gardien du véhicule et des accessoires qui lui sont fixés – à l'exclusion de tous autres biens.

L'essai exigé par une réparation a lieu aux risques et périls du Client. Le Réparateur n'assume pas le sinistre arrivé en cours d'essai, quel qu'il soit (dommages aux tiers ou au véhicule résultant d'accident de circulation, vol, incendie, etc.). Le Client confirme que le véhicule est couvert par les assurances adéquates. En cas de sinistre, l'assurance du Client interviendra seule. Le Client fera auprès de sa compagnie d'assurance les démarches nécessaires.

Dès la fin de réparation, le Réparateur prévient le Client, par tout moyen approprié, qu'il peut enlever son véhicule. À défaut d'enlèvement dans les 5 jours ouvrables, les risques du véhicule sont automatiquement restitués au Client et ce dernier est redevable d'une indemnité de garage (15 EUR / jour pour un véhicule à particulier et 25 EUR / jour pour un véhicule utilitaire). Le véhicule expédié ou convoyé chez le Client après réparation voyage aux risques et périls du Client.

Les pièces remplacées sont mises au rebut, sauf demande écrite du Client au moment de la signature de l'ordre de réparation.

5. Prix & paiement. Le Client paie le prix de la réparation et/ou de la pièce au grand comptant à l'enlèvement du véhicule et/ou de la pièce – sauf dérogation écrite au moment de la signature de l'ordre de réparation. La main-d'œuvre est facturée au tarif horaire affiché dans l'établissement du Réparateur – sauf application de forfaits. Les pièces sont facturées aux tarifs en vigueur au moment de la facturation.

En cas de facture établie par un système homologué et d'intervention financière du Constructeur, la mention « Participation commerciale de XXX EUR de Renault / Dacia » peut apparaître automatiquement sous le libellé de l'opération technique concernée. Le Client est informé que ce montant est déjà déduit de celui de la facture.

En cas de retard de paiement, le prix est majoré de plein droit et sans mise en demeure d'un intérêt calculé au taux de 7 % par an depuis la date de facturation et d'une clause pénale équivalente à 10 % du montant impayé – avec un minimum de 100,00 EUR et sans préjudice au droit du Réparateur d'établir son préjudice réel et d'en réclamer la complète indemnisation.

6. Garanties du Client. Lorsque la responsabilité du Réparateur est engagée, le Réparateur a le choix de réparer, remplacer, réduire le prix ou le rembourser. La garantie de la réparation ou de la pièce ne peut modifier la garantie du véhicule correspondant. La pièce de rechange qui n'est pas d'origine Renault ou Dacia est couverte par la seule garantie de son fournisseur. Pour le surplus, les règles particulières suivantes sont d'application :

6.1. Réparations. Les réparations sont garanties pendant 12 mois prenant cours à la date de mise à disposition du véhicule réparé. La garantie couvre la fourniture des pièces et la main-d'œuvre du Réparateur nécessaire à leur installation. La garantie ne couvre pas les pièces d'usure, un dommage indirect (chômage du véhicule, perte d'exploitation, etc.) et le coût de travaux effectués en dehors des ateliers du Réparateur.

6.2. Pièces. Le Client bénéficie de la garantie légale des articles 1641 et s. du Code civil et, sur les pièces d'origine Renault ou Dacia, d'une garantie contractuelle contre tout défaut de fabrication ou de matière pendant 12 mois suivant la livraison de la pièce. Les interventions en exécution de la garantie contractuelle peuvent être obtenus auprès de tout réparateur agréé Renault ou Dacia de l'Espace économique européen.

7. Perte du droit aux garanties. Le Client perd son droit aux garanties dans les cas suivants :

7.1. Les prescriptions du fournisseur de la pièce ou du véhicule n'ont pas été respectées. Ceci concerne les conditions de stockage, montage, usage (pour certains produits : période d'utilisation), entretien, contrôle et opération technique spéciale.

7.2. Le défaut trouve son origine dans une modification du produit n'ayant pas été préalablement approuvée par le fournisseur de la pièce ou du véhicule, ou dans des matériaux fournis par le Client. En outre, le bénéficiaire de la garantie contractuelle Renault ou Dacia est perdu si le défaut trouve son origine dans une réparation défectueuse effectuée en-dehors du réseau de réparateurs agréés Renault ou Dacia de l'Espace économique européen.

7.3. Le dommage est dû à l'usure normale, la participation à une compétition sportive, un accident ou un cas de force majeure.

8. Réclamation. Toute réclamation doit être formulée par écrit dans les 5 jours – sauf disposition légale impérative. Le délai commence à courir, pour une réparation ou une pièce, depuis l'enlèvement du véhicule ou de la pièce et, pour une facture, depuis la date de la facture. Le Client doit établir par écrit la recevabilité et le fondement de ses droits à la garantie, sauf lorsque l'écrit est impossible. Il en va de même pour la preuve de toute suspension des délais auxquels ces droits sont soumis. Une intervention sous garantie ne peut avoir pour effet de prolonger le délai initial de garantie.

9. Protection du consommateur. Seul le consommateur peut se prévaloir des dispositions ci-après :

9.1. Garantie légale de la vente de pièces. Conformément à la loi du 1^{er} septembre 2004 relative à la protection des consommateurs en cas de vente de biens de consommation, le Réparateur répond vis-à-vis du Client de tout défaut de conformité qui existe lors de la fourniture de la pièce et qui apparaît dans un délai de deux ans à compter de celle-ci. À l'extinction de cette garantie, le Client bénéficie de la garantie légale contre les vices cachés (articles 1641 et s. du Code civil) si le vice caché existait au moment de la livraison et s'il rend le véhicule impropre à l'usage auquel il est destiné ou en diminue sensiblement l'usage.

Le défaut de conformité ou le vice caché doit être notifié par lettre recommandée au Réparateur dans un délai de deux mois à partir du moment où le Client l'a constaté. Le Client doit établir par écrit la recevabilité et le fondement de ses droits à la garantie, sauf lorsque l'écrit est impossible. Il en va de même pour la preuve de toute suspension des délais auxquels ces droits sont soumis.

En Belgique et au Luxembourg, le suivi de la garantie contractuelle Renault ou Dacia est assuré par la s.a. Renault Belgique Luxembourg (dont le siège administratif est établi à B-1620 Drogenbos, avenue W.A. Mozart 20) pour compte du garant, la s.a.s. Renault (dont le siège social est établi à F-92100 Boulogne-Billancourt, 13-15 quai Alphonse Le Gallo). La garantie contractuelle n'affecte pas les droits que le Client puise dans ses dispositions nationales impératives.

10. Données personnelles. Les données à caractère personnel sont recueillies à l'occasion du Contrat. Elles seront traitées par Renault Belgique Luxembourg SA, dont le siège social est établi à 1070 Bruxelles, chaussée de Mons 281. Elles pourront être communiquées pour la même finalité aux réseaux et partenaires du groupe RENAULT. Les données seront conservées pour la durée nécessaire à la finalité précitée et à la gestion des litiges éventuels.

Avec l'accord du Client, les données seront également traitées à des fins de marketing direct des produits « RENAULT » et « DACIA ». Elles pourront alors être également communiquées aux réseaux et partenaires du groupe RENAULT. L'accord peut être retiré à tout moment.

Le Client, dispose d'un droit d'accès, de rectification, de limitation de traitement, d'effacement ou de portabilité des données à caractère personnel le concernant. Ces droits, de même qu'un retrait d'accord, peuvent être exercés gratuitement par e-mail à l'adresse contact-client@renault.be. Renault Belgique Luxembourg SA peut demander au client de justifier de son identité. Le Client, dispose également d'un droit de réclamation auprès de l'Autorité de protection des données.

11. Garanties du Réparateur. Le Réparateur bénéficie des garanties suivantes :

11.1. Réserve de propriété. Elle concerne toute pièce qui n'est pas intégralement payée et qui reste individualisable.

11.2. Droit de rétention. Il concerne tout bien pour lequel le Client reste en défaut de payer les sommes qui lui sont réclamées.

11.3. Indivisibilité. Le Réparateur peut se prévaloir de tout manquement contractuel du Client pour suspendre l'exécution de ses propres obligations, compenser d'éventuelles créances et dettes réciproques (même non encore exigibles), voire résoudre le contrat de réparation sans intervention du juge – même lorsque le manquement du Client concerne un autre contrat conclu avec le Réparateur.

12. Litige. Les droits et obligations résultant du contrat sont exclusivement soumis au droit belge. Toute demande relative à la validité, l'interprétation ou l'exécution du contrat est de la compétence exclusive des juridictions de l'arrondissement du siège social du Réparateur, sans préjudice au droit du Client, lorsqu'il est un consommateur, d'assigner le Réparateur devant les juridictions de l'arrondissement de son domicile.

Date d'émission des présentes conditions : décembre 2018

VOORWAARDEN VAN HERSTELLING EN VERKOOP VAN ONDERDELEN

1. Toepassingsgebied. Huidige voorwaarden zijn van toepassing op elke herstelling of verkoop van onderdelen van een erkend Renault of Dacia concessiehouder, agent of hersteller (hierna de "Hersteller") aan een klant (hierna de "Klant"). Daar deze bepalingen bijzonder en essentieel zijn voor de Hersteller, primair zijn zij op alle andere algemene voorwaarden, inbegrepen de eventuele tegenstrijdige bepalingen uit het garantieboekje van het voertuig.

2. Raming. De Klant betaalt de kosten van de raming van de Hersteller en, middels voorafgaandelijk akkoord, deze van de demontage en hermonteringen nodig voor het opmaken ervan. De raming wordt ten indicatieve titel opgemaakt. Evenwel, indien tijdens de herstelling onvoorziene herstellingen of leveringen van onderdelen het bedrag van de eerste raming met meer dan 10 % doel stijgen, zullen deze herstellingen en leveringen het voorwerp uitmaken van een bijkomende raming.

Voor de opmaak van een raming volgend op een ongeval, machtigt de Klant de Hersteller hem te vertegenwoordigen in de discussies met de expert gemandateerd door de verzekeringsmaatschappij.

In geval van aanvaarding van de raming, kan de Hersteller de betaling van een voorschot vorderen dat overeenstemt met een derde van het bedrag van de raming. In geval van weigering van de raming, wordt de Klant uitgenodigd zijn voertuig op te halen. Bij gebreke wearaan hij na drie werkdagen, een garagevergoeding verschuldigd is, vastgesteld overeenkomstig artikel 4.

3. Duur. De duur van de uitvoering van de herstelling wordt ten indicatieve titel gegeven. In de mate van het mogelijke, informeert de Hersteller de Klant onmiddellijk omtrent elke omstandigheid die een vertraging kan veroorzaken.

4. Bewaring, testrit & afhandeling. Vanaf het binnenbrengen in het atelier, wordt de Hersteller aangesteld als bewaarnemer van het voertuig en de accessoires die eraan vastgehecht zijn – met uitsluiting van elk ander goed.

Het risico met betrekking tot de testrit, vereist voor een herstelling, wordt gedragen door de Klant. De Hersteller verzeker het schadegeval, dat zich voortdoet tijdens een testrit niet, wat het ook weze (schade aan derden of aan het voertuig voortspruitend uit een verkeersongeval, diefstal, brand, etc.). De Klant bevestigt dat het voertuig gediend is met adequate verzekeringen. Bij een schadegeval komt de verzekering van de Klant als enige tussen. De Klant zal ten aanzien van zijn verzekeringsmaatschappij de nodige stappen ondernemen.

Van zodra de herstelling beëindigd is, verwittigt de Hersteller de Klant, via elk gepast middel, dat hij zijn voertuig kan komen afhalen. Bij gebreke aan afhalen binnen de 5 werkdagen, worden de risico's van het voertuig automatisch terug overgedragen aan de Klant en is deze een garagevergoeding verschuldigd (15 EUR/dag voor een personenauto en 25 EUR/dag voor een bedrijfsvoertuig). De verzending of aflevering bij de Klant van een voertuig na herstelling gebeurt op risico van de Klant.

De vervangen onderdelen worden bij het afval gepakt, tenzij schriftelijk verzoek van de Klant bij ondertekening van de herstellingsorder.

5. Prijs & betaling. De Klant betaalt de prijs van de herstelling en/of het onderdeel in contanten bij de ophaling van het voertuig en/of het onderdeel – tenzij schriftelijk anders gespecificeerd bij ondertekening van de herstellingsorder. De onderdelen worden gefactureerd aan de uitruiterijen die in de vestiging van de Hersteller uithangen – tenzij toepassing van forfaits. De onderdelen worden gefactureerd aan de tarieven in voege op het moment van facturatie.

Ingeval van een factuur die opgesteld werd door een goedgekeurd systeem van financiële tussenkomst van de Constructeur, kan automatisch de vermelding « Commerciële deelname ten belope XXX EUR van Renault/Dacia » verschijnen onder de omschrijving van de betreffende technische handeling. De Klant wordt ingicht dat dit bedrag reeds afgetrokken werd van het gefactureerde bedrag.

In geval van latijldige betaling, wordt de prijs van rechtswege en zonder ingebrekestelling verhoogd met een interest berekend aan 7 % per jaar vanaf de datum van facturatie en met een boetebedrag van 10 % van het onbetaalde bedrag – met een minimum van 100,00 EUR en dit zonder afbreuk te doen aan het recht van de Hersteller om zijn reële schade aan te tonen en er de volledige vergoeding van te vorderen.

6. Garanties van de Klant. Wanneer de Hersteller aansprakelijk is, heeft de Hersteller de keuze om te herstellen, te vervangen, de prijs te verminderen of hem terug te betalen. De garantie van de herstelling of het onderdeel kan de garantie van het desbetreffende voertuig niet wijzigen. Het reserveonderdeel dat geen origineel Renault of Dacia onderdeel is, wordt enkel gedekt door de garantie van diens leverancier. Voor het overige zijn volgende bijzondere bepalingen van toepassing :

6.1. Herstellingen. De herstellingen genieten 12 maanden garantie met aanvang op de datum van de terbeschikkingstelling van het herstelde voertuig. De garantie dekt de levering van de onderdelen en de werken van de Hersteller, nodig voor hun installatie. De garantie dekt niet de slijtageonderdelen, noch de indirecte schade (stilstand van het voertuig, exploitatieverlies, end.) noch de kost van de werken uitgevoerd buiten de ateliers van de Hersteller.

6.2. Onderdelen. De Klant geniet van de wettelijke garantie overeenkomstig de artikelen 1641 en volgende van het Burgerlijk Wetboek en, op de originele Renault of Dacia onderdelen, van een contractuele garantie tegen elke fabricagefout of fout in het materiaal gedurende 12 maanden volgend op de levering van het onderdeel. De tussenkomsten in uitvoering van de contractuele garantie kunnen bekomen worden bij elke erkende Renault of Dacia hersteller binnen de Europese Economische Ruimte.

7. Verlies van het recht op garanties. De Klant verliest zijn recht op garanties in volgende gevallen :

7.1. De voorschriften van de leverancier van het onderdeel of van het voertuig werden niet gerespecteerd. Dit betreft de stockage-, montage of gebruiksvoorwaarden (voor bepaalde producten : gebruiksperiode, onderhoud, controle en speciale technische operaties ("OTS").

7.2. Het gebrek vindt haar oorsprong in de wijziging van het produkt zonder dat hiervoor voorafgaandelijke goedkeuring voor was bekomen van de leverancier van het onderdeel of van het voertuig, of in de materialen geleverd door de Klant. Bovendien gaat het voordeel van de contractuele garantie Renault of Dacia verloren indien het gebrek zijn oorsprong vindt in een gebrekkige herstelling uitgevoerd buiten het net van erkende Renault of Dacia herstellende van de Europese Economische Ruimte.

7.3. De schade is te wijten aan normale slijtage, deelname aan sportieve wedstrijden, een ongeval of een geval van overmacht.

8. Klacht. Elke klacht moet schriftelijk geformuleerd worden binnen de 5 dagen – tenzij andere wettelijke dwingende bepaling. De termijn begint te lopen, voor een herstelling of een onderdeel, vanaf de afhandeling van het voertuig of het onderdeel en, voor een facture, vanaf de datum van de facture. De Klant moet schriftelijk de ontvankelijkheid en de grond van zijn rechten op de garantie uiteenzetten, tenzij het schriftelijk onmogelijk is. Hetzelfde geldt voor het bewijs van elke opschorting van termijnen waaraan de rechten zijn onderworpen. Een interventie onder garantie kan niet de verlenging van de oorspronkelijke garantietermijn tot gevolg hebben.

9. Bescherming van de consument. Enkel de consument kan zich beroepen op de hiernavolgende bepalingen :

9.1. Wettelijke garantie op de verkoop van onderdelen. Overeenkomstig de wet van 1 september 2004 betreffende de bescherming van de consumenten bij verkoop van consumptiegoederen, beantwoordt de Hersteller ten aanzien van de Klant aan elke gebrek aan overeenstemming dat bestaat op het moment van de levering van het onderdeel en dat opdrukt binnen een termijn van twee jaar te rekenen vanaf dat. Bij het verstrijken van deze garantie geniet de Klant de voordelen van de wettelijke garantie tegen verborgen gebreken (artikel 1641 en volgende van het Burgerlijk Wetboek) indien het verborgen gebrek bestond op het moment van de levering en voor zover het het voertuig ongeschikt maakt voor het gebruik waartoe het is bestemd of het gebruik ervan aanzienlijk vermindert. Het gebrek aan overeenstemming of het verborgen gebrek dient aan de Hersteller per aangetekende brief gemeld te worden binnen een termijn van twee maanden vanaf het ogenblik waarop de Klant het heeft vastgesteld. De Klant moet schriftelijk de ontvankelijkheid en de grond van zijn rechten op de garantie uiteenzetten, tenzij het schriftelijk onmogelijk is. Hetzelfde geldt voor het bewijs van elke opschorting van termijnen waaraan die rechten zijn onderworpen.

In België en Luxemburg wordt de opvolging van de contractuele garantie Renault of Dacia verzekerd door de n.v. Renault België Luxembourg (met administratieve zetel te B-1620 Drogenbos, W.A. Mozartlaan 20) voor rekening van de garant, de s.a.s. Renault (met maatschappelijke zetel te F-92100 Boulogne-Billancourt, 13-15 quai Alphonse Le Gallo). De contractuele garantie laat de rechten die de Klant put uit de dwingende nationale bepalingen, onverlet.

10. Persoonsgegevens. De persoonlijke gegevens worden verzameld naar aanleiding van de overeenkomst. Deze gegevens worden verwerkt door Renault België Luxembourg NV, waarvan de maatschappelijke zetel gevestigd is te 1070 Brussel, Bergense Steenweg 281. Zij kunnen voor hetzelfde doel aan de netwerken en de partners van de RENAULT-groep worden medegedeeld. De gegevens worden bewaard voor de duur van het doel en het beheer van eventuele geschillen.

Met de toestemming van de Klant, zullen de gegevens ook verwerkt worden voor direct marketing doeleinden van "RENAULT" en "DACIA" producten. In dit geval zullen de gegevens evenals aan de netwerken en de partners van de RENAULT-groep worden medegedeeld. De toestemming kan op elk moment worden ingetrokken.

De Klant heeft het recht op toegang, op rectificatie, op beperking van de verwerking, op verwijdering of op overdraagbaarheid van de gegevens. Deze rechten, onder andere het recht om uw toestemming in te trekken, kunnen kosteloos worden uitgeoefend door een e-mail te sturen naar het adres contact-client.be@renault.be. Renault België Luxembourg NV mag aan de Klant vragen om zich te legitimeren. De Klant heeft ook het recht om een klacht in te dienen bij de Gevegensbeschermingsautoriteit.

11. Garanties van de Hersteller. De Hersteller geniet van de volgende garanties :

11.1. Eigendomsvoorbehoud. Het betreft elk onderdeel dat niet integraal betaald is en individualiseerbaar blijft.

11.2. Retentiericht. Het betreft elk goed waarvoor de Klant in gebreke blijft de sommen te betalen die hem gevorderd worden.

11.3. Ondeelbaarheid. De Hersteller kan zich beroepen op elke contractuele tekortkoming van de Klant om de uitvoering van zijn eigen verplichtingen op te schorten, eventuele wederzijdse schuldvorderingen of schulden (zelfs indien nog niet opeisbaar) te compenseren of de herstellingsovereenkomst te ontbinden zonder tussenkomst van de rechter – zelfs indien de tekortkoming van de Klant een andere met de Hersteller afgesloten overeenkomst betreft.

12. Geschil. De rechten en verplichtingen voortspruitend uit de overeenkomst zijn uitsluitend onderworpen aan het Belgisch recht. Elke vordering betreffende de geldigheid, de interpretatie of de uitvoering van de overeenkomst valt onder de uitsluitende bevoegdheid van de rechtbanken van het arrondissement van de maatschappelijke zetel van de Hersteller, zonder afbreuk te doen aan het recht van de Klant, wanneer deze consument is, om de Hersteller te dagvaarden voor de rechtbanken van het arrondissement van zijn domicile.

Datum van uitgave van huidige voorwaarden : december 2018