

Conditions Générales de Ventes « Dépannage Remorquage Renault-Dacia Assistance »

Ventes à Distance

Version du 28 07 2017

1 - Objet

Les présentes conditions générales de ventes de prestations de services ont pour objet de définir les conditions et les modalités dans lesquelles RENAULT-DACIA ASSISTANCE vous propose d'organiser une mise en relation avec son réseau de dépanneurs et de remorqueurs en vue de dépanner ou de remorquer votre véhicule de tourisme en France métropolitaine, dans les Principautés d'Andorre et de Monaco.

2 - Définitions

Client : Ensemble des personnes physiques ou morales pouvant prétendre aux présentes conditions générales.

Client-Consommateur: toute personne physique qui agit à des fins qui n'entrent pas dans le cadre de son activité commerciale, industrielle, artisanale ou libérale pouvant prétendre aux présentes conditions générales.

Renault - Dacia Assistance : Dans le cadre du partenariat entre le Groupe Renault et le Groupe IMA, Renault-Dacia Assistance est la marque utilisée par IMA Services pour délivrer les services prévus aux présentes conditions générales de vente.

Commande : Toutes demandes émanant d'un Client réalisées par téléphone en vue d'obtenir les services prévus à l'article 6 des présentes conditions Générales de vente.

Véhicule de tourisme : véhicules à moteur à 4 roues dont le ptac (poids total autorisé en charge) est inférieur à 4T5. Prestations de dépannage rapide ou de remorquage: les prestations de service sont définies à l'article 6 des présentes.

3 - Formation du contrat de vente de prestation de services

Le contrat de vente de prestation de services est parfait et prend effet au moment de l'acceptation orale par le client du devis proposé par téléphone par Renault-Dacia Assistance. Cette commande est confirmée au client via l'envoi d'un SMS sur le numéro de téléphone portable communiqué par ce dernier au moment de la commande sous réserve de la couverture réseau du Client. Le SMS reprend notamment les éléments suivants : Un lien vers Les présentes conditions générales de vente de prestations de service, le prix de la prestation, la référence de la transaction bancaire et une renonciation au droit de rétractation si nécessaire.

4 - Prix des Prestations

Le prix des prestations est indiqué au client au moment de la commande et confirmé via l'envoi d'un sms. Les prix annoncés sont en euro et garantis « toutes taxes comprises » (taxe en vigueur au jour de la commande). Il couvre notre intervention ainsi que celle du spécialiste membre de notre réseau le cas échéant.

5 - Modalités de paiement des Prestations

La vente est réalisée à distance par téléphone. Le paiement des prestations proposées est réalisé par téléphone par carte bancaire. L'ensemble de la transaction bancaire est sécurisée.

Les cartes bancaires acceptées sont celles émises par VISA et MASTERCARD et leurs déclinaisons. .

Le client peut aussi payer les prestations commandées par chèque, ces dernières seront mises en œuvre à l'encaissement du chèque par Renault-Dacia Assistance. Le chèque doit être libellé au nom d'IMA SERVICES et envoyé à l'adresse suivante : Renault - Dacia Assistance – CS 40000 79000 Niort cedex 9.

6 - Description des Prestations de Services proposées

6.1 Renault - Dacia Assistance organise la mise en relation du client avec un prestataire de son réseau de dépannage et de remorquage de véhicule de tourisme aux fins des prestations définies au 6.2.

Renault - Dacia Assistance gère la planification de l'intervention du prestataire de son réseau, la définition des modalités de son intervention et la gestion du prix forfaitaire relatif au service pour lequel le prestataire s'est engagé à réaliser une prestation envers un client.

6.2 – Détail des Prestations de service fournies par les prestataires du réseau Renault-Dacia Assistance

6.2.1 Dépannage rapide du véhicule de tourisme
les Prestations réalisées sur le Véhicule de tourisme par les Prestataires du Réseau Renault - Dacia Assistance permettent au client de repartir au volant de son Véhicule de tourisme dans des conditions de sécurité optimales :

Le dépannage Rapide peut avoir la forme :

D'un Dépannage sur place : En bord de route, dès lors qu'il s'agit d'opérations rapides, ne pouvant jamais excéder trente (30) minutes, dépourvues de technicité et de complexité, et excluant notamment les opérations portant sur les organes de sécurité (système de freinage, système de direction y compris la direction arrière - 4 roues directrices-, systèmes pyrotechniques de sécurité - ceintures, airbags, capots actifs)

Ou

D'un dépannage en atelier en moins de deux (2) heures dès lors que il s'agit d'opérations (y compris réparations provisoires), ne pouvant jamais excéder

deux (2) heures, dépourvues de technicité et de complexité, et excluant notamment les opérations portant sur les organes de sécurité (système de freinage, système de direction y compris la direction arrière - 4 roues directrices-, systèmes pyrotechniques de sécurité - ceintures, airbags, capots actifs.

Le prix des pièces n'est pas compris dans le prix indiqué aux présentes pour la mise en œuvre de la prestation de dépannage rapide.

6.2.2 Remorquage du véhicule de tourisme « en atelier »

Il s'agit du transfert du Véhicule de tourisme du Client du lieu de panne du véhicule vers le garage du Réseau RENAULT-DACIA le plus proche apte à réparer, pour le cas où le Dépannage rapide ne peut être réalisé. Le client peut opter pour le remorquage de son véhicule de tourisme vers le garage de son choix dès lors que ce dernier se trouve à égale distance kilométrique du garage Renault - Dacia proposé ou à une distance kilométrique inférieure.

7 - Obligations du Client

Le client s'oblige à régler la prestation commandée conformément aux articles 4 et 5 des présentes Conditions Générales.

8 - Responsabilités et Assurances

Renault - Dacia Assistance est responsable de ses propres obligations et a souscrit à cet effet un contrat d'assurance de responsabilité civile professionnelle garantissant ses risques.

Les prestataires du réseau Renault - Dacia Assistance sont responsables de leur intervention et ont souscrit à cet effet un contrat d'assurance de responsabilité civile professionnelle garantissant leurs risques.

En aucun cas les prestataires du réseau de Renault - Dacia Assistance ne sont les sous-traitants de Renault- Dacia Assistance. Dès lors, en cas de mauvaises exécutions des prestations de dépannage rapide ou de remorquage, la responsabilité du prestataire pourra être engagée directement par le Client.

9 - Modalités d'annulation et de remboursement des Prestations

Le présent contrat pourra être annulé en contactant par téléphone Renault - Dacia Assistance dès lors que le véhicule de tourisme a redémarré avant l'arrivée du Prestataire sur le lieu d'intervention prévu ou en cas de panne, accident sur voie réglementée dès lors que le prestataire ne peut intervenir.
A la demande du Client, le prix de la prestation sera remboursé via le moyen de paiement initial sous un délai minimum de 72 heures sous

réserve que le prix de la prestation ait bien été débité.

10 Protection des données

10.1 Données personnelles

Le Client est informé que les données collectées sont destinées à la mise en œuvre des prestations de services fournies par Renault – Dacia Assistance, responsable du traitement.

L'absence de réponse aux questions de Renault – Dacia Assistance entraînera l'impossibilité pour ce dernier de traiter votre demande et l'impossibilité de vous fournir le service demandé.

Le Client est informé que ces données sont collectées par téléphone afin d'être transmises aux sous-traitants de Renault – Dacia Assistance et partenaires ainsi qu'à, le cas échéant, tout organisme public et notamment les prestataires de son réseau, dans le cadre de la mise en œuvre des prestations de services auxquelles le Client peut prétendre.

Le Client est informé que ses données sont susceptibles d'être transférées à destination d'un Etat non membre de la Communauté Européenne afin de lui fournir les prestations de services auxquelles il peut prétendre.

Les données du Client sont conservées pour la durée nécessaire à l'exécution de nos obligations légales et contractuelles.

Conformément aux dispositions légales, le Client dispose d'un droit d'accès, de rectification, de suppression et d'opposition pour motif légitime ainsi que du droit de définir des directives relatives au sort de ses données après sa mort. Le Client pourra exercer ses droits, sous réserve de la fourniture d'une pièce justificative d'identité, auprès de Renault - Dacia Assistance, aux coordonnées suivantes : Correspondant Informatique et Libertés IMA – Direction des Affaires Juridiques – 118 avenue de Paris – 79000 Niort – dpo@ima.eu.

10.2 Données bancaires du Client

Le Client est informé qu'afin de mettre en œuvre le service, Renault-Dacia Assistance devra collecter son numéro de carte de paiement. De fait, le Client accepte expressément que Renault - Dacia Assistance utilise ses données pour le paiement de toute somme due et née des Présentes Conditions Générales.

Les données bancaires du Client sont collectées par Renault-Dacia Assistance, responsable du traitement pour la mise en œuvre des prestations de services et le paiement de toute somme due.

La collecte des informations bancaires du Client est une condition essentielle à la mise en œuvre des prestations. Dès lors, l'absence de réponse de la part du Client concernant ses données bancaires entraînera l'impossibilité pour Renault – Dacia Assistance de traiter la demande.

Le Client est informé que ces données bancaires sont collectées par téléphone afin d'être transmises à nos sous-traitants gérant la sécurité de nos transactions dans le cadre

de la mise en œuvre des prestations de services auxquelles le Client peut prétendre.

Les données bancaires du Client sont conservées pour la durée nécessaire à l'exécution de nos obligations légales et contractuelles à l'exception du cryptogramme visuel de sa carte bancaire.

Conformément aux dispositions légales, le Client dispose d'un droit d'accès, de rectification, de suppression et d'opposition pour motif légitime ainsi que du droit de définir des directives relatives au sort de ses données après sa mort. Le Client pourra exercer ses droits, sous réserve de la fourniture d'une pièce justificative d'identité, auprès de Renault - Dacia Assistance, aux coordonnées suivantes : Correspondant Informatique et Libertés IMA – Direction des Affaires Juridiques – 118 avenue de Paris – 79033 Niort – dpo@ima.eu.

11 Rétractation

En application des dispositions de l'article L 221-18 et suivants du Code de la consommation, le Client Consommateur dispose d'un délai de quatorze (14) jours francs pour exercer son droit de rétractation en adressant à Renault – Dacia Assistance, CS 40000 - 79033 NIORT Cedex 09 un courrier daté et signé sans avoir à justifier de motifs ni payer de pénalités. Le délai de rétractation court à compter du lendemain de la date de commande enregistrée par Renault – Dacia Assistance.

Ce droit de rétractation ne peut être exercé pour les contrats dont l'exécution a commencé à la demande expresse du Client Consommateur, avant la fin du délai de quatorze (14) jours francs courant à compter du lendemain de la commande. Dans ce cas, le Client renonce expressément à son droit de rétractation.

Lorsque le délai de quatorze (14) jours expire un samedi, un dimanche ou un jour férié ou chômé, il est prorogé jusqu'au premier jour ouvrable suivant. Ce droit de rétractation s'exerce sans pénalité.

12 Réclamations- Médiation

Dans un souci constant d'amélioration de la qualité des prestations, toute réclamation doit être portée par écrit à la connaissance de Renault - Dacia Assistance – Service Consommateurs - 118 avenue de Paris - CS 40000 - 79033 NIORT Cedex 09. Adresse mail : serviceconso@ima.eu

Dans le cas où la réponse apportée par le service consommateur de Renault-Dacia Assistance n'emporte pas la satisfaction du Client Consommateur, ce dernier peut faire appel au médiateur dont les coordonnées sont les suivantes : MEDICYS – Centre de Médiation et Règlement Amiable des Huissiers de Justice - 73 boulevard de Clichy 75009 PARIS. Ou par voie électronique sur le site internet www.medicys.fr.

Le Client peut toujours porter son action devant le tribunal compétent.

13 Langue du Contrat et Loi applicable

Le Contrat est rédigé en langue française. Les tribunaux compétents sont les tribunaux français.

14 Force Majeure

Renault – Dacia Assistance et les Prestataires de son réseaux ne pourront être tenus responsables des manquements ou contretemps à l'exécution de leurs obligations qui résulteraient de cas de force majeure ou d'événements tels que pandémie, épidémie,

guerre civile ou étrangère, révolution, mouvement populaire, émeute, attentat, grève,

saisie ou contrainte par la force publique, interdiction officielle, piraterie, explosion d'engins, effets nucléaires ou radioactifs, empêchements climatiques.

15 – Mentions légales

- IMA SERVICES – Société par Actions Simplifiée unipersonnelle au capital de 3 553 329 euros, inscrite au RCS Niort : 430 336 552. Siège social : IMA SERVICES, 118 avenue de Paris - CS 40000 – 79033 NIORT Cedex 09

Informations concernant l'exercice du droit de rétractation

Cher(e) client(e) Consommateur,

Conformément aux articles L 221.18 et suivants du code de la consommation, vous disposez de 14 jours pour vous rétracter du présent contrat sans nous communiquer de motif particulier. Le point de départ du délai de rétractation de 14 jours débute le lendemain de votre commande conformément à l'article 11 des Conditions Générales de vente de Prestations de Services ci-dessus.

Pour exercer ce droit de rétractation, vous devez nous notifier votre décision de rétractation du présent contrat au moyen d'une déclaration dénuée d'ambiguïté dans ce délai de 14 jours (lettre à nous adresser par voie postale en recommandée avec accusé de réception).

Vous pouvez utiliser le modèle de formulaire de rétractation ci-dessous sachant que ce n'est pas une obligation.

En cas de rétractation de votre part du présent contrat, nous vous rembourserons tous les paiements réceptionnés, sans retard excessif et en tout état de cause, au plus tard quatorze jours à compter de la date de réception de votre courrier de rétractation.

Nous procéderons au remboursement en utilisant le même moyen de paiement que celui que vous aurez choisi lors de la transaction initiale; en tout état de cause, ce remboursement n'occasionnera aucun frais complémentaire.



Date de la commande

Formulaire de Rétractation conforme aux articles L 221.18 et suivants du code de la consommation.

✂-----

Formulaire à renvoyer à l'attention de

Renault - Dacia Assistance

CS 40000 – 79033 NIORT CEDEX 9

Je / Nous* vous notifie / notifions* par la présente ma / notre* rétractation du contrat portant sur les prestations de services Renault - Dacia Assistance

Mise en place le : __/__/____

Nom du Client Consommateur : -----

Adresse du Client Consommateur :

Fait à ----- Le __/__/____

Signature du Client Consommateur

* rayer la mention inutile