

**CONDITIONS GENERALES DE COMMERCIALISATION
DES VEHICULES D'OCCASION
renew gold 12 24 36 mois**

Le présent contrat de vente a pour objet la fourniture au client d'un véhicule d'occasion (le « Véhicule ») par l'établissement désigné sur le bon de commande dudit véhicule, (l'« Etablissement Désigné »).

Il constitue :

- un contrat de vente si le client se porte acquéreur du Véhicule,
- en cas de demande de financement, si le Client choisit la DIAC comme établissement financier, un contrat de mandat par lequel le Client donne mandat à l'Etablissement Désigné pour soumettre à la DIAC sa demande de financement et effectuer les démarches préalables à la livraison du Véhicule

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

1. FORMATION DU CONTRAT

1.1 Vente au comptant ou financement n'entrant pas dans le champ d'application des articles L.312-44 à L.312-56 du Code de la consommation

Le contrat s'applique, en cas de vente au comptant, dès la signature de la commande et le versement d'un acompte.

En outre, en cas de financement, le Client dispose d'un délai de 15 jours à compter de la signature de la commande pour informer l'Etablissement Désigné de l'acceptation ou du refus du dossier par l'établissement financier.

1.2 Financement entrant dans le champ d'application des articles L.312-44 à L.312-56 du Code de la consommation.

Dans le cas où le Véhicule qui fait l'objet du présent contrat est vendu ou livré avec le concours d'un établissement financier, le mode de financement (Vente à Crédit ou Location avec Option d'Achat) doit être obligatoirement mentionné sur le contrat.

Le contrat s'applique dès que l'offre de financement a été acceptée par le Client, et après versement d'un acompte qui ne pourra pas dépasser le montant de l'apport que le Client a prévu de payer comptant.

1.2.1 Si le Client choisit la DIAC comme établissement financier, il donne mandat à l'Etablissement Désigné de présenter l'offre de financement à la DIAC et de recevoir pour son compte l'agrément éventuel de cette dernière.

1.2.2 Si le Client choisit un autre établissement financier, il fera avec ce dernier son affaire personnelle de l'offre de financement. Il devra également faire connaître à l'Etablissement Désigné, dans un délai de 14 jours calendaires à compter du jour de l'acceptation de l'offre, si l'établissement financier choisi par lui accepte ou non son dossier. Le cas échéant, il devra également faire savoir lui-même à l'Etablissement Désigné s'il s'est rétracté dans les quatorze jours à compter de son acceptation de l'offre de financement.

1.2.3 Le présent contrat est résolu de plein droit sans indemnité si le Client exerce son droit de rétractation dans le délai de quatorze (14) jours à compter de l'acceptation de l'offre de contrat de crédit ou si l'établissement financier n'a pas, dans un délai de sept (7) jours à compter de l'acceptation du contrat de crédit par le Client, informé l'Etablissement Désigné de l'attribution du financement.

1.3 En cas de vente hors établissement dans les conditions définies à l'article 1.1 et 1.2 et lorsque le contrat n'a pas de rapport direct avec l'activité professionnelle du Client, celui-ci dispose d'un délai de quatorze (14) jours à compter de la signature de la commande ou de l'acceptation de financement, avant la fin duquel aucun paiement ni acompte ne pourra lui être demandé.

1.4 Outre les cas de rétractation en cas de vente avec financement telle que prévue aux articles 1.2 et 1.3 ci-dessus, dans l'hypothèse où le Client valide sa commande de Véhicule hors établissement ou à distance, il dispose, conformément à l'article L221-18 du Code de la consommation, d'un droit de rétractation expirant au plus tard quatorze (14) jours à compter de la réception physique de son Véhicule. Ce droit pourra être exercé sans frais pour le Client, outre les frais de retour, selon les modalités suivantes :

- Envoi par le Client de la décision de rétractation dénuée de toute ambiguïté, à l'aide du formulaire joint ci-après à titre d'exemple, par courrier ou par email ou par tout autre moyen de nature à donner date certaine à l'envoi, à l'adresse de l'Etablissement Désigné indiqué sur le bon de commande ;
- Retour du Véhicule auprès de l'Etablissement Désigné aux frais exclusifs du Client, dans un délai maximum de quatorze jours à compter de l'envoi de la décision de rétractation ;
- Au jour du retour physique du Véhicule auprès de l'Etablissement Désigné, le Véhicule devra i) avoir parcouru un maximum de cinq cents (500) kilomètres depuis sa livraison physique au Client, ii) être dans un état identique à celui au jour de sa livraison physique au Client. A défaut, en cas de dépréciation du Véhicule retourné, constatée lors de l'état des lieux de restitution, du fait du non-respect de l'une et/ou l'autre de ces conditions, et/ou de manipulations autres que celles nécessaires pour établir la nature et les caractéristiques du Véhicule, la responsabilité du Client sera engagée et le Client devra régler à l'Etablissement Désigné la somme indiquée afin de compenser la dépréciation du Véhicule ainsi retourné et/ou les réparations à apporter du fait des dégradations constatées.

L'exercice du droit de rétractation par le Client emportera les effets suivants :

- Remboursement au Client de toutes les sommes versées du fait de la commande

- Remboursement au Client selon le même mode que celui utilisé par le Client pour le paiement desdites sommes, sauf si le Client donne son accord exprès pour un autre moyen, sans frais pour le Client ;
- Remboursement au Client dans un délai de quatorze (14) jours à compter de la réception par l'Etablissement Désigné de la décision de rétractation du Client, ou, au plus tard, quatorze jours à compter de la restitution physique du Véhicule par le Client ;
- Dans la mesure où un véhicule appartenant au Client aurait fait l'objet d'une reprise par l'Etablissement Désigné à l'occasion de la commande du Véhicule par ledit Client à titre principal, alors, le contrat relatif à la reprise dudit Véhicule d'occasion pourra être résolu selon les modalités prévues aux termes de l'article 2.3 ci-dessous.

2. REPRISE D'UN VÉHICULE D'OCCASION

2.1 Lorsque le contrat comporte la reprise d'un véhicule d'occasion, cette reprise est liée à la livraison du Véhicule commandé dont elle constitue le paiement partiel en nature. De ce fait, le Client s'engage à livrer le véhicule d'occasion à l'Etablissement Désigné.

En cas de location avec option d'achat, le véhicule d'occasion est acheté et payé directement au Client par l'Etablissement Désigné, indépendamment des conditions de l'offre de financement.

2.2 La valeur de reprise de ce véhicule sera augmentée ou diminuée de la différence de la valeur de la cote Argus entre le jour de l'établissement de la fiche signalétique par l'Etablissement Désigné et celui de la remise physique du véhicule par le Client à l'Etablissement Désigné.

La valeur de reprise définitive constituera le prix définitif de ce véhicule sous réserve que le Client le remette libre de tout gage ou autres droits, et dans un état conforme à la description de la fiche signalétique signée par lui. A défaut, l'Etablissement Désigné pourra réduire la valeur de reprise stipulée au contrat de la dépréciation supplémentaire du véhicule repris. En cas de désaccord, cette réduction sera arbitrée par un tiers, homme de l'art, choisi d'un commun accord par les deux parties.

2.3 En cas d'annulation, de résolution ou de résiliation du contrat, pour quelque cause que ce soit, la reprise du véhicule d'occasion sera purement et simplement annulée et le véhicule restitué au Client :

- si le véhicule n'a fait l'objet d'aucune remise en état par l'Etablissement Désigné, il sera restitué au Client tel qu'il se trouvait lors de sa rentrée et tel que décrit à cette occasion sur la fiche signalétique,
- si le véhicule a été remis en état par l'Etablissement Désigné, les frais engagés par celui-ci devront être remboursés par le Client si la résiliation lui est imputable, ou resteront à la charge de l'Etablissement Désigné si la résolution ou la résiliation est imputable à ce dernier.

L'Etablissement Désigné est responsable, sauf cas de force majeure, des dégradations qui surviendraient sur le véhicule repris pendant qu'il est sous sa responsabilité. Par exception aux dispositions précédentes, si préalablement à l'annulation, la résolution ou la résiliation du contrat, l'Etablissement Désigné a revendu à un tiers le véhicule repris, la reprise dudit véhicule ne sera pas annulée, le véhicule ne sera pas restitué au Client et l'Etablissement Désigné versera au Client le prix de reprise définitif convenu si un tel paiement n'a pas déjà été effectué.

2.4 Lorsque le contrat comporte la reprise d'un véhicule d'occasion électrique de la gamme RENAULT ou DACIA, toutes les dispositions des articles 2.1 à 2.3 demeurent applicables. **En cas de location de batterie, la cession du véhicule électrique d'occasion de la gamme RENAULT ou DACIA entraînera la résiliation pure et simple du contrat de location selon les conditions énoncées dans ledit contrat.**

2.5 Lorsque le véhicule d'occasion n'est pas un véhicule électrique de marque RENAULT ou DACIA, les dispositions des articles 2.1, 2.2 et 2.3 demeurent applicables si :

- le Client est propriétaire du véhicule d'occasion et de la batterie équipant son véhicule ;
- ou si le Client est propriétaire du véhicule d'occasion et locataire de la batterie lorsque son contrat de location prévoit que la cession du véhicule entraîne la résiliation pure et simple du contrat de location.

2.6 La mention "kilomètres au compteur non garantis" signifie que le Client à qui l'Etablissement Désigné a repris le véhicule faisant l'objet du présent contrat n'a pas garanti le kilométrage réel du véhicule.

3. CONTROLE DE SÉCURITÉ

3.1 L'Etablissement Désigné effectuera, avant toute revente d'un véhicule d'occasion, un contrôle sécurité portant notamment sur les organes de sécurité du véhicule.

3.2 A 2 000 kilomètres parcourus maximum ou 1 mois après la livraison de son Véhicule (au premier des 2 termes atteint), le Client pourra demander à l'Etablissement Désigné d'effectuer gratuitement un contrôle supplémentaire des organes de sécurité listés sur le carnet de garantie remis au Client lors de la livraison du Véhicule.



REF : CGBONCOMSQ-25259452C-A2157-d153137-20250711-25071110494480-

Réf : CGV_GARANTIE_GOLD_02_2025

4. LIVRAISON

4.1 L'Etablissement Désigné livrera le Véhicule commandé au lieu et dans les délais indiqués sur le bon de commande. Le Client prendra livraison du Véhicule dans les mêmes conditions.

En cas d'évènement constituant un cas de force majeure, le délai de livraison convenu sera prolongé d'une période égale à celle de cet évènement, au bénéfice du Client comme de l'Etablissement Désigné.

4.2 Lorsqu'un Client ayant commandé avec un financement un Véhicule immédiatement disponible sur le lieu de vente et dans les conditions d'application des articles L.312-44 à L.312-56 du Code de la consommation, demande une livraison "immédiate", cette demande a pour effet de réduire le délai de rétractation de 14 jours calendaires stipulé à son bénéfice par la loi, à 3 jours seulement. Il devra alors recopier, dater et signer la mention prévue à cet effet figurant au présent contrat sous le titre : "Demande de livraison anticipée".

4.3 Le Client ou l'établissement financier doit payer le solde du prix à la livraison du Véhicule, et avant l'accomplissement des formalités d'immatriculation par l'Etablissement Désigné si le Client lui en a confié la charge.

Des conditions particulières de paiement pourront être accordées aux Clients professionnels, qui donneront alors lieu à l'établissement d'un document contractuel entre les parties, définissant ces conditions particulières.

Conformément à l'article L.441-10 du Code de Commerce applicable entre professionnels, le défaut de paiement par le Client professionnel à la date prévue entraînera de plein droit la facturation de pénalités de retard par jour de retard calculées 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'Etablissement Désigné pourra facturer au Client professionnel, sans mise en demeure préalable, au titre des frais de recouvrement, l'indemnité forfaitaire de 40 € prévue par le Code de commerce sans préjudice de toute indemnité complémentaire en application de l'article L.441-10 du Code de commerce sans préjudice de toute indemnité complémentaire en application de l'article L.441-10 du Code de commerce. Le paiement anticipé de la facture ne donnera lieu à aucun escompte.

5. GARANTIES

Tout véhicule d'occasion commandé auprès de l'Etablissement Désigné, immatriculé en France Métropolitaine :

- est couvert par la garantie légale des vices cachés prévue par les articles 1641 et suivants du Code Civil et par la garantie légale de conformité du bien au contrat de vente au consommateur prévue aux articles L.217-3 et suivants du Code de la consommation dont les conditions de mise en œuvre et le contenu sont décrits ci-après :

Le consommateur dispose d'un délai de deux ans à compter de la délivrance du bien d'occasion pour obtenir la mise en œuvre de la garantie légale de conformité en cas d'apparition d'un défaut de conformité. Durant le délai d'un an pour les biens d'occasion, le consommateur n'est tenu d'établir que l'existence du défaut de conformité et non la date d'apparition de celui-ci.

Lorsque le contrat de vente du bien d'occasion prévoit la fourniture d'un contenu numérique ou d'un service numérique de manière continue pendant une durée supérieure à deux ans, la garantie légale est applicable à ce contenu numérique ou ce service numérique tout au long de la période de fourniture prévue. Durant ce délai, le consommateur n'est tenu d'établir que l'existence du défaut de conformité affectant le contenu numérique ou le service numérique et non la date d'apparition de celui-ci.

La garantie légale de conformité emporte obligation pour le professionnel, le cas échéant, de fournir toutes les mises à jour nécessaires au maintien de la conformité du bien.

La garantie légale de conformité donne au consommateur droit à la réparation ou au remplacement du bien d'occasion dans un délai de trente jours suivant sa demande, sans frais et sans inconvénient majeur pour lui.

Si le bien est réparé dans le cadre de la garantie légale de conformité, le consommateur bénéficie d'une extension de six mois de la garantie initiale. Si le consommateur demande la réparation du bien, mais que le vendeur impose le remplacement, la garantie légale de conformité est renouvelée pour une période de deux ans à compter de la date de remplacement du bien. Le consommateur peut obtenir une réduction du prix d'achat en conservant le bien ou mettre fin au contrat en se faisant rembourser intégralement contre restitution du bien, si :

- 1° Le professionnel refuse de réparer ou de remplacer le bien ;
- 2° La réparation ou le remplacement du bien intervient après un délai de trente jours ;
- 3° La réparation ou le remplacement du bien occasionne un inconvénient majeur pour le consommateur, notamment lorsque le consommateur supporte définitivement les frais de reprise ou d'enlèvement du bien non conforme, ou s'il supporte les frais d'installation du bien réparé ou de remplacement ;
- 4° La non-conformité du bien persiste en dépit de la tentative de mise en conformité du vendeur restée infructueuse.

Le consommateur a également droit à une réduction du prix du bien ou à la résolution du contrat lorsque le défaut de conformité est si grave qu'il justifie que la réduction du prix ou la résolution du contrat soit immédiate. Le consommateur n'est alors pas tenu de demander la réparation ou le remplacement du bien au préalable.

Le consommateur n'a pas droit à la résolution de la vente si le défaut de conformité est mineur.

Toute période d'immobilisation du bien en vue de sa réparation ou de son remplacement suspend la garantie qui restait à courir jusqu'à la délivrance du bien remis en état.

Les droits mentionnés ci-dessus résultent de l'application des articles L.217-1 à L.217-32 du code de la consommation.

Le vendeur qui fait obstacle de mauvaise foi à la mise en œuvre de la garantie légale de conformité encourt une amende civile d'un montant maximal de 300 000 euros, qui peut être portée jusqu'à 10 % du chiffre d'affaires moyen annuel (article L.241-5 du code de la consommation).

Le consommateur bénéficie également de la garantie légale des vices cachés en application des articles 1641 à 1649 du code civil, pendant une durée de deux ans à compter de la découverte du défaut. Cette garantie donne droit à une réduction de prix si le bien est conservé ou à un remboursement intégral contre restitution du bien.

- bénéficie en outre, d'une garantie commerciale contractuelle, accordée par l'Etablissement Désigné, dont les conditions sont définies ci-après et sont rappelées dans la Fiche d'Entretien et de Garantie remise au Client lors de la livraison du Véhicule.

6. DISPONIBILITÉ DES PIÈCES DE RECHANGE - ENVIRONNEMENT

Les pièces de rechange indispensables à l'utilisation du Véhicule sont disponibles à la vente pour une durée de dix ans à compter de la date de la première mise en circulation du Véhicule objet du présent contrat à l'exclusion des pièces par nature rapidement obsolètes (ex : les pièces électroniques) pour lesquelles l'Etablissement Désigné s'engage à proposer au Client une solution de réparation dans le cas où il serait dans l'impossibilité de fournir la pièce concernée pendant ce délai.

Cette disposition constitue une information conformément aux dispositions de l'article L.111-4 du Code de la consommation.

En application de l'article L.541-10-13 du Code de l'Environnement, Renault SAS adhère à l'éco-organisme CITEO permettant de déclarer et de payer une écocontribution sur ses papiers graphiques et possède un numéro d'identifiant unique FR009458_03MXBA.

7. ANNULATION - RÉSILIATION

7.1 Le Client pourra résilier son contrat et exiger le remboursement de son acompte, augmenté des intérêts au taux légal majoré de 5 points à titre d'indemnité, par lettre recommandée avec demande d'avis de réception, ou par écrit sur un autre support durable ayant date certaine, en cas de dépassement du délai de livraison indiqué sur le bon de commande dudit Véhicule excédant 7 jours, si après avoir enjoint, selon les mêmes modalités, l'Etablissement Désigné d'effectuer la livraison dans un délai supplémentaire raisonnable, sans que celui-ci ne puisse être inférieur à 7 jours, ce dernier ne s'est pas exécuté dans ce délai.

Dans ce cas la commande sera considérée comme annulée à la réception par l'Etablissement Désigné de l'écrit l'informant de cette annulation, à moins qu'il n'ait livré le Véhicule entre temps.

7.2 L'Etablissement Désigné pourra résilier le contrat et conserver à titre d'indemnité l'acompte versé par le Client, par lettre recommandée avec accusé de réception ou par écrit sur un autre support durable ayant date certaine, si dans un délai de sept jours à compter de la date de livraison indiquée sur le bon de commande, le Client n'a pas payé le prix du Véhicule.

A défaut de versement du prix de la vente à la date de livraison indiquée sur le bon de commande dudit Véhicule, l'Etablissement Désigné pourra, par lettre recommandée avec demande d'avis de réception, résilier le contrat et conserver à titre d'indemnité l'acompte versé par le Client, à moins qu'un règlement n'intervienne dans les 7 jours. Si à l'expiration du délai précité, et après paiement du prix, le Client n'a pas pris effectivement livraison du Véhicule commandé, les risques que le Véhicule peut encourir seront à la charge du Client et l'Etablissement Désigné pourra facturer à ce dernier une indemnité de stationnement.

De plus, les risques que le Véhicule peut encourir ou causer seront à la charge du Client, sauf les cas de force majeure, ou de faute et négligence démontrées de l'Etablissement Désigné.

7.3 Le contrat sera annulé de plein droit et l'acompte remboursé au Client, augmenté le cas échéant des intérêts légaux :

- si le financement demandé par le Client n'a pas été accepté par l'établissement financier, dans les conditions prévues aux articles 1.1 et 1.2,
 - si, en cas d'application des articles L.312-19 à L.312-56 du Code de la consommation, le Client exerce son droit de rétractation :
- dans le délai de 14 jours suivant l'acceptation de l'offre de crédit,
-ou, en cas de demande de livraison anticipée, dans le délai de 3 jours suivant l'acceptation de l'offre de contrat de crédit.

8. REMBOURSEMENT

8.1 Dans le cadre la Garantie renew gold 12, 24 ou 36 mois, le Client bénéficie d'une faculté de remboursement par l'Etablissement Désigné du prix payé au titre du présent contrat, déduction faite des éventuels frais d'immatriculation, de démarches administratives et de carburant, et ce dans les conditions suivantes :

- Le Véhicule, objet du présent contrat, devra être restitué par le Client à l'Etablissement Désigné dans le délai de trente jours calendaires à compter de la date de livraison effective.



REF : CGVONCOMSQ-25259452C-A2157-d153137-20250711-25071110494480-

- Le kilométrage parcouru par le véhicule à compter de la date de livraison ne devra pas excéder 1 000 kilomètres. Le compteur kilométrique ne devra pas avoir été changé, ni avoir été débranché ou remis à zéro.
 - Le véhicule ne devra pas avoir été endommagé du fait du Client, ni accidenté.
 - Le Client ne devra pas avoir bénéficié d'un tel remboursement au cours des 12 mois précédant la restitution du Véhicule.
 - L'Etablissement Désigné devra avoir été en mesure de procéder à la vérification du paiement du Véhicule.
 - En cas de restitution du Véhicule, le véhicule de reprise sera restitué au Client par l'Etablissement Désigné dans les conditions prévues à l'article 2.3 du présent contrat.
- 8.2** Dans le cas de vente avec un financement, la restitution du Véhicule entraînera la résolution du financement correspondant, et ce dans les conditions suivantes :
- Lorsque le Véhicule a fait l'objet d'un crédit classique, l'apport comptant sera remboursé.
 - Lorsque le Véhicule a fait l'objet d'une location avec option d'achat, les montants du dépôt de garantie et du premier loyer seront restitués au Client.
 - La location de batterie sera résiliée dans les conditions énoncées dans le contrat de location de batterie en cas de restitution anticipée du Véhicule.
 - Les frais de dossier, d'un montant forfaitaire de 45 euros resteront à la charge du Client.

8.3 Le Client ne bénéficie pas de la faculté de remboursement prévue aux articles 8.1 et 8.2 lorsque le contrat comporte la reprise d'un véhicule d'occasion destiné à la casse.

9 – DONNEES PERSONNELLES

9.1 Les données personnelles du Client sont traitées par Renault SAS et l'Etablissement Désigné, en tant que responsables conjoints de traitement.

- Les catégories de données collectées sont les suivantes :

- Identité (ex. : nom, prénom, adresse postale, adresse mail, n° de téléphone, ...)
- Situation personnelle (ex. : situation familiale, catégorie socioprofessionnelle, ...)
- Règlement / Paiement (ex. : remise consentie, ...)
- Suivi de la relation commerciale (ex. : historique des commandes, interventions après-vente, ...)
- Données nécessaires à la réalisation des actions de fidélisation, de prospection, d'étude, de sondage
- Données du Véhicule (ex. : marque, modèle, immatriculation, n° de châssis, date d'achat, km, ...)
- Données liées à l'utilisation du Véhicule (ex. : données de connexion et de localisation, ...)

- Les données sont traitées pour les finalités suivantes :

- Exécution du contrat : Gestion des contrats (ex. : gestion des commandes, de la livraison, de l'exécution du service ou fourniture du bien, des factures et paiements) ; Immatriculation du Véhicule ; Gestion des réclamations, du service après-vente et des garanties.
- Consentement : Réalisation d'actions de prospection commerciale et de marketing.
- Intérêt légitime : Réalisation d'enquêtes de satisfaction et d'études clients ; Suivi des activités commerciales.
- Obligation légale : Opération de rappel de Véhicule ; Traitement des droits client ; Tenue de la comptabilité générale et des comptabilités auxiliaires qui peuvent lui être rattachées.

- Les données sont conservées pour une durée nécessaire calculée en fonction des critères suivants :

- La durée du contrat
- Le temps nécessaire pour traiter la demande ou la réclamation Client
- L'intérêt du Client pour les messages publicitaires
- La nécessité de conserver un historique des interactions pour la gestion de la relation commerciale
- Les obligations légales ou réglementaires.

9.2 Les données personnelles du Client peuvent être partagées avec d'autres entités du groupe Renault, des partenaires et des prestataires dans la limite nécessaire à l'accomplissement des tâches qui leur sont confiées. Enfin, Renault SAS peut être amenée à communiquer les données personnelles du Client à des tiers afin de se conformer à toute obligation légale ou décision administrative ou de justice.

9.3 Les données personnelles du Client sont susceptibles d'être transférées vers un pays situé en dehors de l'Espace Economique Européen. Dans un tel cas, Renault SAS apporte une attention particulière à ce que ce transfert soit effectué en conformité avec la réglementation applicable et à mettre en place des garanties assurant un niveau de protection de la vie privée et des droits fondamentaux du Client équivalent à celui offert par l'Union Européenne. Sur simple demande formulée à l'adresse dpo@renault.com, le Client peut obtenir davantage d'informations sur ces transferts et les garanties mises en place.

9.4 Le Client dispose d'un droit d'accès à ses données personnelles. Il peut en outre solliciter la rectification ou l'effacement de ses données personnelles. Il bénéficie également du droit de s'opposer au traitement de celles-ci, sans motif lorsqu'il s'agit de prospection commerciale (y compris par voie postale et téléphone), en justifiant d'une situation particulière dans les autres cas, ou de solliciter une limitation dudit traitement. Il peut demander la communication de ses données personnelles dans un format structuré et standard. Il dispose enfin d'un droit de définir des directives relatives au sort de ses données personnelles après son décès. Il peut exercer ces

droits à tout moment, en justifiant de son identité, en adressant à Renault SAS un email à l'adresse dpo@renault.com ou un courrier postal à l'adresse : Renault SAS, Direction juridique – Délégué à la protection des données, 122-122 bis avenue du Général Leclerc – 92 100 Boulogne-Billancourt.

9.5 Le Client dispose du droit de s'inscrire gratuitement sur la liste d'opposition Bloctel, afin de ne pas faire l'objet de sollicitations commerciales par téléphone, en se rendant sur le site internet <https://conso.bloctel.fr>. L'inscription sur cette liste n'interdit cependant pas Renault SAS de contacter le Client à des fins de prospection pendant la durée de son contrat, sauf si le Client a spécifiquement exercé son droit d'opposition afin de ne plus recevoir des offres commerciales.

9.6 Enfin, à défaut de réponse ou de réponse satisfaisante de la part de Renault SAS, le Client a la possibilité d'introduire une réclamation auprès de la CNIL au sujet du traitement de ses données personnelles.

Pour en savoir plus, la politique de protection des données personnelles de Renault accessible sur le site internet <https://www.renault.fr/donnees-personnelles.html>

10 – LOI APPLICABLE - MEDIATION - CONTESTATIONS

10.1 Les présentes conditions générales de vente et de garantie sont exclusivement régies par le droit français.

10.2 En cas de litige entre le Client et l'Etablissement Désigné ou Renault SAS, ceux-ci s'efforceront de le résoudre à l'amiable (le Client adressera une réclamation écrite auprès du Service Relations Clientèle de Renault SAS ou celui de l'Etablissement Désigné). A défaut d'accord amiable avec le Service Relations Clientèle et/ou le Service recours concerné, le Client consommateur au sens de l'article liminaire du Code de la consommation, a la possibilité de saisir gratuitement, si un désaccord subsiste, un médiateur inscrit sur la liste des médiateurs établie par la Commission d'évaluation et de contrôle de la médiation de la consommation en application de l'article L.615-1 du Code de la consommation, à savoir :

- **soit le centre de médiation compétent pour traiter les litiges relevant de la responsabilité de l'Etablissement Désigné** (ex: condition de vente) en s'adressant à l'un des centres de médiation suivants, **selon l'affiliation de l'Etablissement Désigné** :

- Médiateur Mobilians, par courrier : 43 bis route de Vaugirard -CS 80016 - 92197 Meudon Cedex, ou par courriel : mediateur@mediateur-mobilians.fr ; ou sur le site <https://www.mediateur-mobilians.fr/> ; ou
- Médiateur auprès de la FNA, par courrier : Immeuble Axe Nord ; 9-11 avenue Michelet- 93583 Saint Ouen Cedex, ou par courriel : mediateur@fna.fr, ou sur le site www.mediateur.fna.fr ; ou
- Médiateur du Groupement des Agents Renault, par courrier : SAS Médiation-Solution Consommation 222 chemin de la bergerie - 01800 St Jean de Niost ; ou sur le site <https://sasmediationsolution-conso.fr>.

- **soit le Médiateur du Constructeur compétent pour traiter les litiges relevant de sa responsabilité** (ex : qualité du produit ou des services) en s'adressant à lui par courrier à l'adresse suivante : Médiation Cmf, 19 Avenue d'Italie 75013 Paris ou sur son site www.mediationcmf.eu.

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

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

– **si le Client est un commerçant, seul sera compétent le tribunal dont dépend le siège social de l'Etablissement Désigné,**

– si le Client n'est pas un commerçant, le choix du tribunal compétent se fera conformément à la loi française. Le Client peut recourir à une procédure de médiation conventionnelle ou à tout autre mode alternatif de règlement de différends.

Les concessionnaires et vendeurs agréés, commerçants indépendants agissant pour leur compte et en leur nom, sont seuls responsables des engagements de toute nature qu'ils ont pris à l'égard du Client, car ils ne sont pas les mandataires du Constructeur.

11 – Service Relations Clientèle

Les coordonnées du Service Relations Clientèle de Renault SAS sont les suivantes :

**Service Relations Clientèle
RENAULT SAS
92109 Boulogne-Billancourt Cedex**

Signature du Client précédée de la date et de la mention manuscrite :

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

Signature du Client



DEMANDE DE LIVRAISON ANTICIPÉE
(Article R 312-20 du Code de la consommation)

Cette demande ne peut être faite par le Client que si le contrat est conclu sur les lieux de vente de l'Établissement Désigné.

Le Client doit, alors, recopier ci-contre, dater et signer la mention suivante :

« Je demande à être livré (e) immédiatement. Le délai légal de rétractation de mon contrat de crédit arrive dès lors à échéance à la date de la livraison, sans pouvoir être inférieur à trois jours ni supérieur à quatorze jours suivant sa signature. Je suis tenu (e) par mon contrat de vente principal dès le quatrième jour suivant sa signature. »

Dans le cas où le contrat fait l'objet d'un paiement comptant et n'est pas conclu sur les lieux de vente de l'Établissement vendeur, le délai de rétractation et le délai minimum de livraison restent fixés à 14 jours.

.....

.....

.....

.....

.....

A :

Le :

Signature du Client

CONTRAT CONCLU HORS ETABLISSEMENT
Droit de Rétractation
(Article L.221-18 du Code de la consommation)

Délai du droit de rétractation

En cas d'un contrat hors établissement ou d'un contrat à distance (en ligne ou par téléphone), vous avez le droit de vous rétracter du présent contrat sans donner de motif dans un délai de quatorze jours, jours fériés compris, à compter de la réception physique du véhicule

Pour que le délai de rétractation soit respecté, il suffit que vous transmettiez à l'Établissement Désigné votre communication relative à l'exercice du droit de rétractation avant l'expiration du délai de rétractation donc au plus tard le quatorzième jour à partir de la réception du véhicule, 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. Il faut pouvoir établir sans contestation la date de cette communication.

Conditions d'exercice du droit de rétractation

Pour exercer le droit de rétractation, vous devez nous notifier votre décision de rétractation du présent contrat au moyen d'une déclaration dénuée d'ambiguïté (par exemple, lettre envoyée par la poste avec avis de réception ou par courrier électronique). Vous pouvez utiliser le modèle de formulaire de rétractation ci-dessous mais ce n'est pas obligatoire. Après communication de votre décision d'exercer votre droit de rétractation, vous disposez d'un délai de quatorze (14) jours pour restituer le véhicule concerné par la rétractation.

Remboursement

En cas d'exercice de votre droit de rétractation, l'Établissement Désigné procède au remboursement des sommes que vous avez versées au plus tard dans les quatorze (14) jours à compter de la date à laquelle l'Établissement Désigné est informé de votre décision de vous rétracter et selon le même moyen de paiement que celui utilisé pour la commande (sauf votre accord exprès pour un remboursement selon un autre moyen de paiement). Cette date de remboursement peut être différée jusqu'à la restitution physique du véhicule.

FORMULAIRE DE RETRACTATION

(Veuillez compléter et renvoyer le présent formulaire uniquement si vous souhaitez vous rétracter du contrat conclu hors établissement)

Conditions :

- compléter et signer ce formulaire,
- l'envoyer par tout moyen de nature à donner date certaine à l'envoi,
- utiliser l'adresse de l'Établissement Désigné,
- l'expédier au plus tard le quatorzième jour à partir de la réception du bien, ou si ce délai expire normalement un samedi, un dimanche ou un jour férié ou chômé, il est prorogé jusqu'au premier jour ouvrable suivant.

----- ✂ -----

Je vous notifie par la présente ma rétractation du contrat portant sur la vente du bien / du service(*) :

.....

Commandé le..... (*) Reçu le..... (*)

Nom du/des consommateur(s) :

Adresse du/des consommateur(s) :

Nom, Adresse et email de l'établissement désigné :

Signature du/des consommateur(s) :

Date :

(*) Rayez la mention inutile



CONDITIONS GÉNÉRALES DE GARANTIE

Garantie renew gold (12, 24 ou 36 mois)

(hors véhicules électriques)

1. Description de la Garantie renew gold (12, 24 ou 36 mois)

En complément de la garantie légale des vices cachés prévue aux articles 1641 et suivants du code civil et de la garantie légale de conformité du bien au contrat de vente prévue aux articles L.217-3 et suivants du code de la consommation dont les conditions de mises en œuvre sont rappelées dans les Conditions Générales de Vente, le véhicule d'occasion commercialisé, de moins de 3,7 tonnes, (le « Véhicule ») bénéficie de la garantie commerciale contractuelle dite « Garantie renew gold (12, 24 ou 36 mois) », couvrant certaines déféctuosités dûment constatées sur le Véhicule, dans les conditions ci-après définies.

Au titre de la Garantie renew gold (12, 24 ou 36 mois), le Véhicule est garanti contre tout défaut de matière ou de montage des organes mécaniques ou électriques, dûment constaté à l'initiative du Client.

La Garantie renew gold (12, 24 ou 36 mois) s'exerce dans la limite de la valeur vénale du Véhicule au jour de la panne (selon la valeur d'estimation du Véhicule).

2. Durée de la Garantie renew gold (12, 24 ou 36 mois)

Le Véhicule bénéficie de la Garantie renew gold (12, 24 ou 36 mois) pendant une durée de 12, 24 ou 36 mois.

3. Date d'effet de la Garantie renew gold (12, 24 ou 36 mois)

La Garantie renew gold (12, 24 ou 36 mois) prend effet à la date de livraison figurant sur le Carnet de Garantie qui est remis au client lors de la livraison du Véhicule.

4. Champ d'application de la Garantie renew gold (12, 24 ou 36 mois)

Le Client bénéficie, dans la limite de la valeur vénale du Véhicule au jour de la panne (selon la valeur d'estimation du Véhicule) :

- de l'élimination à titre gratuit (pièce et main d'œuvre) de toute déféctuosité de matière ou de montage des organes mécaniques ou électriques dûment constatée sur le Véhicule, à son initiative ainsi que les réparations éventuelles des dommages causés du fait de cette déféctuosité à d'autres pièces du Véhicule. Il appartient à l'atelier RENAULT de décider, tout en informant le Client, s'il y a lieu de réparer ou de remplacer la pièce défectueuse, étant précisé que la pièce de remplacement pourra, ou non, être une pièce d'origine.
- du dépannage ou du remorquage du Véhicule jusqu'à l'atelier RENAULT le plus proche,
- des prestations d'assistance 24h/24 dans les conditions définies dans l'article 6 « Mobilize Assistance ».

5. Couverture géographique de la Garantie renew gold (12, 24 ou 36 mois)

Cette Garantie est applicable au 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 ET REGIONS D'OUTRE-MER (DROM) - ALLEMAGNE - ANDORRE - AUTRICHE - BELGIQUE - BOSNIE HERZEGOVINE - CHYPRE - CROATIE - DANEMARK - ESPAGNE - ESTONIE - FINLANDE - GRANDE-BRETAGNE - GRECE - HONGRIE - IRLANDE - ISLANDE - ITALIE - LETTONIE - LIECHTENSTEIN - LUXEMBOURG - MACEDOINE - MALTE - MONACO - NORVEGE - PAYS BAS - POLOGNE - PORTUGAL - REPUBLIQUE TCHEQUE - SAINT-MARIN - SERBIE MONTENEGRO - SLOVAQUIE - SLOVENIE - SUEDE - SUISSE

La Garantie renew gold (12, 24 ou 36 mois) est applicable auprès des membres du réseau RENAULT de ces pays.

Cependant, dans les pays hors France Métropolitaine, les factures seront réglées par le Client au membre du réseau RENAULT étranger ayant réalisé l'intervention, en dehors des factures liées à l'Assistance, et remboursées à son retour en France par l'Etablissement Désigné sur la carte de Garantie, sur présentation des factures originales du membre du réseau RENAULT étranger.

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 de la Garantie renew gold (12, 24 ou 36 mois).

6. Mobilize Assistance

6.1. Bénéficiaires : Dans le cadre de la Garantie renew gold (12, 24 ou 36 mois), 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 3, des prestations de Mobilize Assistance dans les conditions définies ci-dessous.

6.2. Fait générateur : Le Véhicule doit être immobilisé par une panne consécutive à un incident mécanique, ou électrique imprévisible, ou par la crevaisson d'un véhicule GPL (si le kit anti-crevaisson ne fonctionne pas) couvert par la Garantie renew gold (12, 24 ou 36 mois), 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.

6.3. - Mise en œuvre des prestations de Mobilize Assistance :

N° MOBILIZE ASSISTANCE : 01 49 65 24 03

(+33 1 84 979 979 depuis l'étranger)

Avant d'appeler Mobilize 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 carte grise, le carnet de garantie ou la fiche d'entretien et de garantie, immatriculation du Véhicule, type de motorisation.
- **Téléphone :** numéro où le Client peut être joint.

Dès réception de l'appel du Client, et en fonction de sa situation, Mobilize 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 Mobilize Assistance dès sa sortie d'autoroute ou voie assimilée.

ATTENTION : MOBILIZE 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 Mobilize Assistance et sont prises en charge dans l'ensemble des pays de la liste de l'article 5.

Les frais relatifs à des prestations d'assistance sont à la charge du Client si l'intervention n'est pas sous garantie.

6.4. Les prestations de MOBILIZE ASSISTANCE :

Les prestations de MOBILIZE ASSISTANCE comprennent la prestation d'assistance routière et les prestations complémentaires définies ci-dessous.

- Prestation d'assistance routière :

a) Dépannage sur place

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

Si le Véhicule ne peut pas être réparé sur place et qu'un remorquage s'avère nécessaire, le conducteur et ses passagers définis à l'article 6.1. « Bénéficiaires » bénéficient des prestations b) à h) suivantes.

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, de l'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, g 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, Mobilize 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 MOBILIZE ASSISTANCE et un maximum de 90 € T.T.C. ou l'équivalent en devises, par nuit et par chambre. 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 Véhicule est à plus de 50 km du domicile habituel du Client et si le Client ne souhaite pas attendre la réparation du Véhicule sur place, Mobilize Assistance pourra organiser et prendre en charge la poursuite du voyage à concurrence de la distance parcourue entre le lieu de départ et le lieu d'immobilisation ou, sans franchise kilométrique, le rapatriement jusqu'à son domicile habituel, selon le trajet le plus direct selon les modalités suivantes : train, avion si le trajet par train est supérieur à 8 heures, bateau, taxi à concurrence de 100 km, ou 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, Mobilize Assistance met à disposition du Client ou d'une personne désignée par lui, l'un des moyens prévus au paragraphe " Poursuite du voyage ou retour au domicile " dans les limites et conditions définies ci-dessus.

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, le Client peut bénéficier, en fonction des disponibilités locales, d'un véhicule de remplacement mis gratuitement à sa disposition par RENAULT, et dans les conditions suivantes :

- le véhicule de remplacement sera mis à la disposition du Client pendant la durée de la réparation du Véhicule sans excéder 3 jours
- le véhicule prêté sera de catégorie B sauf cas particulier :
 - véhicule familial en fonction du nombre de personnes transportées,
 - véhicule utilitaire en fonction du volume des biens transportés.

Dans ces cas particuliers, le véhicule prêté sera de la catégorie la plus proche en fonction des disponibilités locales ;

- l'utilisation du véhicule de remplacement devra se faire conformément aux conditions générales de location du loueur le mettant à disposition.
- l'utilisation du véhicule de remplacement étant limitée à des destinations situées à l'intérieur du pays où s'est produite la panne, le véhicule doit impérativement être restitué au lieu où il a été prêté.



REF : CGBONCOMSQ-25259452C-A2157-d153137-20250711-25071110494480-

Réf : CGV_GARANTIE_GOLD_02_2025

- les frais annexes, tels qu'assurance complémentaire, péage, stationnement, carburant ou recharge, restent à la charge du Client.

Les véhicules ayant fait l'objet d'adaptations complémentaires (véhicule frigorifique, auto-école, taxi ...) de même que les véhicules en location de courte durée ne bénéficient pas de la prestation « véhicule de remplacement ».

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 Mobilize ASSISTANCE à concurrence de 50 kilomètres maximum par trajet.

7. Restrictions et exclusions de la Garantie renew gold (12, 24 ou 36 mois)

La Garantie renew gold (12, 24 ou 36 mois) ne couvre pas :

- les batteries, y compris les batteries de traction des véhicules hybrides autres que Renault ou Dacia (cela implique que toute panne ou défaillance liée à ces batteries est exclue) ;
- les dommages couverts par une campagne de rappel ou de service mise en œuvre par le constructeur du Véhicule,
- les dommages résultant d'une utilisation du Véhicule non conforme aux conditions d'utilisation indiquées dans la notice d'utilisation et dans le carnet d'entretien et de garantie ou, le cas échéant, la fiche d'entretien et de garantie du Véhicule (exemple : surcharge)
- les dommages résultant de l'utilisation du Véhicule dans une compétition sportive de quelque nature que ce soit,
- les dommages n'entrant pas dans le champ d'application de la Garantie renew gold (12, 24 ou 36 mois) telle que définie dans l'article 1.
- les dommages résultant d'un mauvais entretien du Véhicule, notamment, lorsque les instructions concernant le traitement, la périodicité ou les espacements kilométriques de l'entretien ou les soins à donner à ce dernier, prévues par le constructeur notamment, dans le carnet d'entretien et de garantie ou la fiche d'entretien et de garantie et la notice d'utilisation n'ont pas été respectées,
- les dommages résultant d'une réparation réalisée hors respect des méthodes de réparation et du programme d'entretien prévus par le constructeur en la matière,
- les frais d'entretien engagés par le Client, conformément au programme d'entretien prévu par le constructeur et ceux résultant de l'usage et/ou d'une usure normale du Véhicule, ces frais restant à la charge du Client
- le remplacement ou l'appoint de liquides consommables (comme huile, liquide de refroidissement, liquide lave-glace, fluide de climatisation) qui relève de l'utilisation et/ou de l'entretien du Véhicule,
- tout dommage consécutif à une usure liée au vieillissement et/ou résultant de l'utilisation du Véhicule et de son kilométrage,
- le remplacement des pièces ou organes suivants : pneumatiques, jantes et enjoliveurs de roue, sellerie, habillage intérieur et garniture, planche de bord, aérateurs, commandes manuelles du tableau de bord, commandes manuelles de portes et de vitres, cendriers, batterie, tapis, moquette. Sont également exclus sauf s'ils ont fait l'objet d'un montage en usine l'autoradio, tout équipement audio phonique et ses accessoires, les systèmes d'alarme.
- les dégradations et/ou dysfonctionnements causés par les causes extérieures suivantes :
 - accidents, 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 dégradations provoquées par les rongeurs,
 - les produits transportés,
 - l'utilisation de carburant ou 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 : 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.).

8. Conditions de mise en œuvre de la Garantie renew gold (12, 24 ou 36 mois)

8.1. Pour bénéficier de la Garantie renew gold (12, 24 ou 36 mois), le Client doit :

- utiliser et entretenir le Véhicule suivant les prescriptions indiquées dans la notice d'utilisation et le carnet d'entretien et de garantie ou la fiche d'entretien et de garantie,
- s'adresser à tout membre du réseau RENAULT détenteur du panneau de la marque, seul habilité à effectuer les interventions à ce titre,
- présenter soit le carnet de Garantie renew gold (12, 24 ou 36 mois) dûment rempli soit le bon de livraison ou à défaut, la facture d'achat du Véhicule ainsi que la carte accréditive renew 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 de la Garantie renew gold (12, 24 ou 36 mois),
 - vérifier que sa durée n'est pas expirée,
 - justifier la réalisation d'un entretien conforme au programme d'entretien prévu par le constructeur et le respect des périodicités ou des espacements kilométriques, des opérations de maintenance et de contrôle, ingrédients et produits utilisés, conditionnant l'application de la Garantie renew gold (12, 24 ou 36 mois). 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, à son initiative, dans les plus brefs délais, par un atelier du réseau RENAULT, la défectuosité couverte par la Garantie renew gold (12, 24 ou 36 mois). Si le Véhicule est immobilisé, il devra s'adresser au membre du réseau RENAULT le plus proche ou à Mobilize ASSISTANCE.

8.2. En contrepartie des pièces délivrées par un membre du réseau RENAULT au titre de la Garantie renew gold (12, 24 ou 36 mois), les pièces remplacées dans le cadre de cette Garantie deviennent de plein droit la propriété de l'Etablissement Désigné ayant effectué la vente du Véhicule au Client.

8.3. Toutes les interventions, pièces et main d'œuvre, réalisées au titre de la Garantie renew gold (12, 24 ou 36 mois) restent Garanties jusqu'à expiration de la Garantie renew gold (12, 24 ou 36 mois)

8.4. En cas d'intervention au titre de la Garantie renew gold (12, 24 ou 36 mois), la durée de celle-ci sera prolongée d'une durée égale à la période d'immobilisation courant à compter de la date de l'ordre de réparation concrétisant la demande d'intervention du Client ou la mise à disposition pour réparation si ce point de départ s'avère plus favorable pour le Client.

8.5. Le transfert de propriété du Véhicule ne modifie pas les conditions d'application de la Garantie renew gold (12, 24 ou 36 mois) sauf en cas de rachat du Véhicule par un professionnel de l'automobile.

En cas de rachat du Véhicule par un professionnel de l'automobile, celui-ci ne pourra pas se prévaloir de l'application de la Garantie renew gold (12, 24 ou 36 mois).

9 – Service Relations Clientèle

Les coordonnées du Service Relations Clientèle de Renault SAS sont les suivantes :

Service Relations Clientèle
RENAULT SAS
92109 Boulogne-Billancourt Cedex

Déclare avoir pris connaissance des ... pages composant le document ci-joint,

Signature du Client :



REF : CGBONCOMSQ-25259452C-A2157-d153137-20250711-25071110494480-

Réf : CGV_GARANTIE_GOLD_02_2025