SARL SAMUEL ORIOT
33 Route de Saumur
49400 Varrains
tél : 02.41.52.92.18
mail : contact@agencevarrains.fr

adresse de facturation

mon conseiller
Sandrine

ste Keolis Santé Anjou
BD JEAN MOULIN
zi du clos bonnet
49400 Saumur

facture n° 63553 du 15/05/2025

page 1/4
date d'entrée atelier 14/05/2025
échéance de la facture 14/06/2025
n° d'ordre de réparation 35142

n° de compte client 411001787
n° tva intra

mon véhicule

marque	Renault
modèle	MASTER III
immatriculation	FP498DC
propriétaire	ste Keolis Santé Anjou
n° de série	VF1MA000062368463
date de livraison	18/03/2020
km	334795

montant

montant total hors remise ht	181,58 €
total remise ht	-35,98 €
montant total ht	145,60 €
montant tva 20,00 %	29,12 €
montant total tva	29,12 €
total à payer ttc	174,72 €
acompte ttc	0,00 €
net à payer	**174,72 €**

SERRURE PORTE LAT G
CREDIT AGRICOLE : IBAN : FR76 1790 6000 3200 0727 9820 593 - BIC : AGRIFRPP879
CODE BANQUE : 17906 / CODE GUICHET : 00032 / N°COMPTE : 00072798205 / CLE : 93

Renault care service
longue vie aux voitures à vivre

qui mieux que Renault peut entretenir votre Renault ?
devis en ligne renault.fr

facture nº 63553 du 15/05/2025

date d'entrée atelier 14/05/2025
échéance de la facture 14/06/2025
nº d'ordre de réparation 35142

mes prestations care service	code	tps/qté	prix tarif ht	remise (%)	montant ht	tva (%)	montant ttc
A -							
RECHARCHE DE PANNE POUR CLIM ARRIERE	*M2	1,20	81,00	20	77,76	20	93,31
B -							
REPARATION CONNECTIQUE	*M2	1,00	81,00	20	64,80	20	77,76
COSSE	PR*	2,00	1,69	10	3,04	20	3,65

détail ht (€) : mains d'oeuvre 142,56 pièces 3,04 ingrédients forfaits travaux extérieurs
les lignes main d'oeuvre avec (*) sont facturées au temps passé, les autres lignes main d'oeuvre sont facturées au temps barêmé

devis en ligne renault.fr

Les présentes conditions générales s'appliquent à la vente de pièces de rechange et/ou à la réparation de véhicules réalisée par un membre du réseau agréé Renault (l'«Etablissement») au bénéfice du client (le «Client»), y compris via un parcours de vente numérique proposé par l'application Renault « Digital Care Services ».

1. Conditions générales applicables à la vente de pièces de rechange

Paiement facture-vente pièce de rechange : La facture de la vente de la pièce de rechange est payable au comptant, sauf conditions particulières. Conformément à l'article L441-10 du Code de Commerce, le défaut de paiement par les Clients professionnels à la date prévue entraînera de plein droit la facturation de pénalités de retard calculées par jour de retard 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. Les pénalités de retard sont exigibles sans qu'un rappel soit nécessaire. L'Établissement pourra facturer au Client professionnel, sans mise en demeure préalable, l'indemnité forfaitaire de 40 € (article L441-10 Code de commerce). Le paiement anticipé de la facture ne donnera lieu à aucun escompte. En cas de parcours de vente numérique, le Client devra procéder au paiement pour finaliser sa commande de pièces et/ou d'un ordre de réparation.

Garanties Pièce de Rechange : Les Pièces de Rechange vendues par le réseau Renault (Pièces de Rechange d'Origine Renault, des marques Motrio ou Value+, Pièces Issues de l'Économie Circulaire (PIEC), Pièces sous référence Renault (réf:81 xx xxx xxx) destinées aux véhicules d'autres marques, et accessoires référencés vendus par le réseau Renault destinés à être montés sur véhicule), bénéficient des garanties légales - garantie légale des vices cachés (art.1641 et s. Code Civil) et, pour les clients consommateurs, **garantie légale** de conformité (art.L.217-3 et s. Code de la consommation) :

Le consommateur dispose d'un délai de deux ans à compter de la délivrance du bien pour obtenir la mise en œuvre de la garantie légale de conformité en cas d'apparition d'un défaut de conformité. Durant ce délai pour les biens neufs et 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 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 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 porté 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.

De plus, le Client bénéficie d'une **garantie commerciale** offerte par Renault SAS (la « Garantie Commerciale »), exclusivement pour les produits suivants, acquis auprès du réseau Renault : Pièces de Rechange d'Origine Renault, des marques Motrio ou Value+, accessoires destinés à être montés sur un véhicule, pièces sous référence Renault (réf: 81 xx xxx xxx) destinées aux véhicules d'autres marques. Sont exclues de la Garantie Commerciale, les PIEC à l'exclusion des pièces « Échange Standard » Renault.

La Garantie Commerciale est de 12 mois (36 mois pour les batteries neuves Renault, 24 mois pour les batteries neuves Motrio et Value+) à compter de la date d'émission de la facture. La Garantie Commerciale de la Pièce de Rechange couvre l'échange de la Pièce de Rechange défectueuse, dès lors que le défaut a été dûment constaté par le réseau Renault 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. Le Client présentera la facture attestant que la pièce a été vendue par un membre du réseau Renault.

2. Conditions Générales applicables à la Réparation

Réception : À la réception du véhicule, un ordre de réparation est établi mentionnant son état apparent et tout équipement ou autre point particulier que le Client souhaite signaler, ainsi que, selon le cas, les travaux à effectuer ou la demande d'établissement d'un devis ou la seule réception du véhicule dans l'attente d'une commande ultérieure de travaux.

Devis : Lorsque le Client souhaite préalablement à toute intervention connaître le montant de la réparation, l'Établissement établit un devis dont la durée de validité est mentionnée. Les frais d'établissement du devis et de démontage/remontage nécessaires à la préparation du devis sont à la charge du Client. Ils sont déductibles de la facture définitive que le Client doit acquitter si les interventions sont réalisées dans les ateliers de l'Établissement ayant établi ledit 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 de l'Établissement. Pour que les travaux soient engagés, il est indispensable que le Client donne son accord exprès sur le devis. L'Établissement pourra demander au Client un acompte d'un montant égal au tiers du montant du devis. Si, au cours des travaux, il apparaît que les réparations vont être différentes de celles prévues au devis, avant toute nouvelle opération l'Établissement doit en informer le Client et obtenir son accord exprès sur les modifications apportées.

Ordre de réparation : Lorsque le Client demande que la réparation soit réalisée sans devis préalable, l'Établissement mentionne les travaux à exécuter sur l'ordre de réparation expressément approuvé par le Client avant l'exécution desdits travaux. Le Client y précise s'il souhaite conserver les pièces remplacées autres que les pièces sous garantie et échanges standard. Si, pendant l'exécution des réparations demandées, d'autres travaux s'avèrent nécessaires, avant toute nouvelle opération l'Établissement doit en informer le Client et obtenir son accord exprès sur les modifications apportées. Si la réparation est réalisée à la suite d'un accident couvert par un contrat d'assurance ou d'une intervention prise en charge par Renault SAS, le Client doit expressément approuver l'Ordre de Réparation préalablement à l'exécution des travaux.

Mise à disposition du véhicule réparé et Paiement de la facture de réparation : La date de mise à disposition du véhicule est indiquée sur l'Ordre de Réparation initial, ou sur le dernier Ordre de Réparation établi en cas de travaux supplémentaires. L'Établissement mentionne, sur la facture ou sur le certificat de contrôle, les anomalies dont il aurait eu connaissance et qui n'auraient pas fait l'objet d'un Ordre de Réparation et il invite le Client à y remédier, plus particulièrement à celles affectant la sécurité du véhicule. Si le Client refuse la réparation, il signe une décharge de responsabilité au profit de l'Établissement. À défaut, l'Établissement a la faculté de prendre toutes mesures nécessaires à la sauvegarde de ses intérêts. Les réparations sont payables à la date de mise à disposition du véhicule, telle que précisée ci-dessus. À cette même date, le Client doit procéder à l'enlèvement de son véhicule. À défaut d'enlèvement dans un délai de 5 jours ouvrés à compter de la mise à disposition du véhicule réparé, une lettre recommandée avec accusé de réception valant mise en demeure peut être adressée au Client. À 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 pourra être facturée au Client conformément au montant journalier indiqué dans la lettre de mise en demeure. En cas d'envoi de la facture par courrier, celle-ci constitue, dès réception par le Client, notification de la mise à disposition du véhicule réparé. À compter de cette date, l'indemnité d'occupation est due à l'atelier. Conformément à l'article L441-10 du Code de Commerce, le défaut de paiement par les Clients professionnels, à la date prévue entraîne de plein droit la facturation de pénalités de retard par jour de retard calculés sur la base d'un taux égal au taux d'intérêt appliqué par la Banque Centrale Européenne à son opération de refinancement la plus récente majoré de 10 points de pourcentage. Les pénalités de retard sont exigibles sans qu'un rappel soit nécessaire. L'Établissement pourra facturer audit Client professionnel, sans mise en demeure préalable, l'indemnité forfaitaire de 40 € (article L441-10 Code de commerce). Le paiement anticipé de la facture ne donnera lieu à aucun escompte.

En cas de parcours de vente numérique, le Client doit suivre les étapes proposées par l'application Renault « Digital Care Services » : acceptation des conditions générales d'utilisation de l'application, description du véhicule et des problèmes rencontrés (avec possibilité de joindre des photographies du véhicule), solliciter un devis, valider un ordre de réparation, régler sa commande.

Recyclage de la pièce remplacée : Conformément à la législation en vigueur, l'Établissement collecte et fait éliminer les pièces de rechange usagées et les autres déchets automobiles. Cette prestation est facturable au Client selon la méthode et les prix affichés dans l'Établissement.

Garantie commerciale de la réparation : Les réparations facturées par l'Établissement (pièces et main d'œuvre) bénéficient d'une garantie commerciale, dite « Garantie de la réparation », d'une durée égale à celle de la pièce de rechange en cause, dont le Client peut demander l'application dans l'ensemble du réseau Renault dès lors qu'est impliquée la Garantie Commerciale de la Pièce de Rechange. La Garantie commerciale de la réparation couvre l'élimination à titre gratuit (pièces et main d'œuvre) de la réparation avec une pièce vendue par Renault reconnue défectueuse par le réseau Renault à l'initiative du Client, ainsi que les dommages causés à d'autres pièces ou organes du véhicule, et les frais de dépannage ou remorquage y afférent. Le Client doit présenter la facture attestant que l'intervention a été réalisée dans un atelier du réseau Renault.

3. Les Garanties Commerciales des Pièces de Rechange et des Réparations ne s'appliquent 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 modifications/adaptations 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 ;
- Les désordres sont provoqués par un mauvais diagnostic ou une mauvaise réparation de l'Établissement ayant facturé l'intervention. En l'absence de reconnaissance de sa responsabilité par celui-ci, il appartient au Client de faire établir le manquement de l'Établissement à ses obligations par le biais d'une expertise amiable ou par toute voie de droit ;
- La qualité de la réparation 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, et hors le respect des prescriptions du Constructeur. Si l'entretien, le contrôle et/ou la réparation ont été effectués en dehors du réseau Renault, le Client devra apporter la preuve que la défectuosité n'est pas due à un entretien, un contrôle et/ou une réparation non conforme aux prescriptions de Renault ;
- Le véhicule a été utilisé dans des conditions non conformes à celles prescrites par le Constructeur (ex.: surcharge, engagement dans compétition sportive) ;
- 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 respectées.

Les Garanties Commerciales de la Pièces de Rechange et de la réparation ne couvrent pas les conséquences indirectes d'un éventuel défaut de la pièce de rechange (pertes d'exploitation, etc.). Les frais d'entretien engagés par le Client, conformément aux prescriptions du Constructeur et/ou résultant d'une usure normale du véhicule, restent à la charge du Client. Les pièces remplacées au titre de la Garantie Commerciale deviennent de plein droit la propriété de Renault. Pour bénéficier de la Garantie Commerciale, le Client doit s'adresser à tout membre du réseau Renault détenteur du panonceau de la marque, seul habilité à réaliser des interventions à ce titre. Il appartient au réparateur Renault de décider s'il y a lieu de réparer ou de remplacer la pièce jugée défectueuse. Le transfert de propriété du véhicule ne modifie pas les conditions d'application de la Garantie Commerciale.

4. Données personnelles

Les données personnelles du Client sont collectées et traitées par Renault SAS et les membres de son réseau agréé (ensemble désignés « Renault »), en tant que responsables conjoints de traitement, pour les besoins de la présente relation contractuelle et pour lui communiquer des offres et actualités.

Conformément à la réglementation applicable, le Client peut demander à obtenir et vérifier les données que Renault détient sur lui, rectifier des informations inexactes, effacer les données le concernant, emporter une copie de ses données pour les réutiliser ailleurs, s'opposer à tout moment à ce que certaines de ses données soient utilisées, notamment à des fins de prospection commerciale ou de profilage, demander à geler l'utilisation de ses données, définir des directives relatives au sort de ses données en cas de décès. Le Client peut exercer l'ensemble de ses droits directement auprès de Renault SAS en adressant sa demande via le formulaire https://www.renault.fr/vos-droits.html ou un courrier postal: Renault SAS Direction juridique – Délégué à la protection des données, 122-122bis avenue du Général Leclerc, 92100 Boulogne-Billancourt. À défaut de réponse ou de réponse satisfaisante de la part de Renault, le Client a la possibilité d'introduire une réclamation auprès de la Commission Nationale Informatique et Libertés (CNIL). 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 cas de parcours de vente numérique, des données personnelles du Client sont collectées et traitées comme spécifié à l'article 8 des conditions générales d'utilisation de l'application « Digital Care Services ».

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

5. Environnement

En application de l'article L.541-10-13 du Code de l'Environnement, le Constructeur 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.

6. Loi Applicable - Médiation-Contestations

Les conditions générales sont exclusivement régies par le droit français.

En cas de litige entre le Client et l'Établissement ou le Constructeur, ceux-ci s'efforceront de le résoudre à l'amiable. Selon l'objet du litige, le Client pourra adresser une réclamation auprès du Service Relations Clientèle de l'Établissement ou du Constructeur - Renault https://www.renault.fr/contactez-nous.html . Si un désaccord subsiste, le Client consommateur au sens de l'article liminaire du code de la consommation, a la possibilité de saisir gratuitement 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'Établissement (ex: conditions de vente ou de réparation) en s'adressant, selon les affiliations de l'Établissement :**
  - soit au 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://mediateur-mobilians.fr/
  - soit au Médiateur auprès de la FNA par courrier : Immeuble Axe Nord ; 9-11 avenue Michelet- 93583 Saint Ouen Cedex ou sur le site www.mediateur.fna.fr
  - soit au 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: garantie commerciale) par courrier: Médiation Cmfm, 19 avenue d'Italie – 75013 Paris ou sur son site internet www.mediationcmfm.eu.

Si le Client réside au sein de l'Union européenne, il a également la possibilité 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

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

- **si le Client est un commerçant, le tribunal dont dépend le siège social de l'établissement désigné sera seul compétent,**
- 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.

L'Établissement est un commerçant indépendant agissant pour son compte et en son nom, il est seul responsable vis-à-vis des Clients des engagements de toute nature pris par lui, car il n'est pas le mandataire du Constructeur.

Le contrat est constitué de manière indissociable des présentes conditions générales ainsi que de l'ordre de réparation.

FÉVRIER 2024