

Le présent document a pour objet de définir les prestations des Contrats « Pack Avantages » pour les véhicules de la gamme RENAULT, ses conditions d'application et ses modalités de vente dans le réseau DACIA et à distance (à partir du site internet [www.Dacia.com](http://www.Dacia.com) (ci-après désigné « le Site ») ou par téléphone). Une carte accréditive DACIA est délivrée au Client pour lui permettre de bénéficier du contrat souscrit.

Ces prestations sont assurées par RENAULT s.a.s. – domiciliée 13-15, Quai Alphonse LE GALLO – 92513 BOULOGNE BILLANCOURT CEDEX, au capital social de 533.941.113 € et immatriculée au RCS de Nanterre sous le numéro n° 780 129 987 (ci-après « Dacia »). La gestion administrative des contrats et l'encaissement du prix des contrats, sont assurés par Diac-Location S.A. – Département Sigma Services, filiale et mandataire de DACIA, ci-après « SIGMA SERVICES »

En cas de vente d'un Contrat « Pack Avantages » dans le réseau DACIA, le Contrat est souscrit auprès de l'Etablissement Vendeur agissant au nom et pour le compte de DACIA.

En cas de vente d'un Contrat « Pack Avantages » à distance (à partir du Site ou par téléphone), le Contrat est souscrit auprès de DACIA.

**ATTENTION :** les prestations des Contrats « Pack Avantages » ne couvrent pas la totalité des opérations prévues par le programme d'entretien du véhicule concerné par le Contrat souscrit. Pour connaître le détail du programme d'entretien prescrit par le constructeur, le Client devra se reporter à la Fiche d'Entretien et de Garantie de son véhicule.

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

## **1. VEHICULES ET CLIENTS POUVANT BENEFICIER DES CONTRATS « PACK AVANTAGES » DES VEHICULES DACIA**

Peut bénéficier des Contrats « Pack Avantages », tout véhicule appartenant aux modèles de véhicules de la gamme DACIA listés en Annexe 1.1 ou 1.2 à condition que la souscription du Contrat « Pack Avantages » choisi par le Client intervienne dans le délai prévu à l'article 2.1 ci-dessous.

Les Contrats « Pack Avantages » sont réservés aux Clients particuliers, artisans, commerçants et professions libérales dont le parc est inférieur à 10 véhicules.

Sont exclus du bénéfice des Contrats « Pack Avantages », les ventes flottes, loueurs et administrations, ainsi que les véhicules électriques et les véhicules utilisés en compétition.

DACIA se réserve le droit de ne pas proposer les Contrats « Pack Avantages » sur certains modèles de sa gamme de véhicules.

## **2. SOUSCRIPTION ET DATE D'EFFET DES CONTRATS « PACKS AVANTAGES » DES VEHICULES DACIA**

### **2.1 Souscription :**

La souscription du Contrat « Pack Avantages » choisi par le Client doit intervenir dans un délai maximum de 72 mois à compter de la date de 1ère mise en circulation du véhicule figurant sur le certificat d'immatriculation.

Par dérogation au paragraphe précédent, si le Client a préalablement souscrit un Contrat d'Entretien « Pack Entretien », « Pack Zen » ou « Pack Intégral », la souscription d'un Contrat « Pack Avantages » restera possible à la condition qu'elle intervienne après l'expiration du contrat d'Entretien souscrit et dans la limite de la durée maximale de 72 mois à compter de la date de 1ère mise en circulation.

### **2.2. Date d'effet :**

Les prestations du Contrat « Pack Avantages » souscrit seront délivrées dans un délai de 48 heures à compter de la date de souscription du Contrat « Pack Avantages » choisi par le Client.

## **3. DURÉE DES CONTRATS « PACK AVANTAGES » DES VEHICULES DACIA**

**3.1.** Les Contrats « Pack Avantages » sont souscrits pour une durée de 48 mois à compter de leur date de souscription.

Le contrat prendra fin soit après consommation de la totalité des prestations avant le terme des 48 mois, soit après consommation de la totalité des prestations dans la limite de 12 mois supplémentaires au terme initial des 48 mois du contrat.

Dans l'hypothèse où le contrat prend fin par consommation de la totalité des prestations, le Client ayant opté pour un paiement mensuel, devra payer le solde du prix restant dû au titre de son Contrat « Pack Avantages » dans les conditions énoncées aux articles 7.3 et 7.4.

## **4. LES PRESTATIONS DES CONTRATS « PACK AVANTAGES » DES VEHICULES DACIA**

**ATTENTION :** il est rappelé que les prestations des Contrats « Pack Avantages » ne couvrent pas la totalité des opérations prévues par le programme d'entretien du véhicule concerné par le Contrat souscrit. Pour connaître le détail du programme d'entretien prescrit par le constructeur, le Client devra se reporter à la Fiche d'Entretien et de Garantie de son véhicule.

Pour les modèles de véhicules de la gamme DACIA listés en Annexe 1.1, le Client souscrira le Contrat « Pack Avantages » dont les prestations sont décrites ci-dessous. Pour les modèles de véhicules de la gamme DACIA listés en Annexe 1.2, le Client pourra souscrire

au Contrat « Pack Avantages Twingo III » dont les prestations sont décrites ci-dessous.

**4.1 Le Contrat « Pack Avantages »** permet de réaliser :

- 3 révisions incluant indissociablement la vidange et le remplacement du filtre à huile, un diagnostic électronique et les contrôles suivant le détail prévu à l'Annexe 2.
- 3 remplacements de filtre habitacle, si le véhicule en est équipé
- 1 remplacement de filtre à air
- 1 remplacement du liquide de frein
- 1 remplacement de filtre à gazole (si le véhicule a une motorisation Diesel) ou 1 remplacement des bougies d'allumage (si le véhicule a une motorisation essence).

Pour toute souscription à ce Pack « Avantages », est compris dans le contrat la main-d'œuvre, la fourniture des lubrifiants, ingrédients et pièces nécessaires à ces opérations, ainsi que les prestations d'assistance a) et b) définies à l'article 12.4 Hors pompe à eau et climatisation.

**4.2 Le Contrat « Pack Avantages Twingo III »** permet de réaliser :

- 4 révisions incluant indissociablement la vidange et le remplacement du filtre à huile, un diagnostic électronique et les contrôles suivant le détail prévu à l'Annexe 2.
- 2 remplacements de filtre habitacle, si le véhicule en est équipé
- 4 remplacements de filtre à air
- 1 remplacement du liquide de frein
- 1 remplacement des bougies d'allumage.

Pour toute souscription à ce Pack « Avantages Twingo III », est compris dans le contrat la main-d'œuvre, la fourniture des lubrifiants, ingrédients et pièces nécessaires à ces opérations, ainsi que les prestations d'assistance a) et b) définies à l'article 12.4 Hors pompe à eau et climatisation.

## **5. TERRITORIALITÉ DES CONTRATS « PACK AVANTAGES » DES VEHICULES DACIA**

Les Contrats « Pack Avantages » des véhicules DACIA sont applicables à tout véhicule vendu en France métropolitaine tant qu'il circule et reste immatriculé dans l'un des pays figurant dans la liste ci-dessous :

- 1) FRANCE METROPOLITAINE - ALLEMAGNE - AUTRICHE - BELGIQUE - CROATIE - DANEMARK - ESPAGNE - FINLANDE - GRANDE BRETAGNE - HONGRIE - ITALIE - LUXEMBOURG - NORVEGE - PAYS BAS - POLOGNE - PORTUGAL - REPUBLIQUE TCHEQUE - ROUMANIE - SLOVAQUIE - SLOVENIE - SUEDE - SUISSE,
- 2) DEPARTEMENTS D'OUTRE-MER - ALBANIE - ANDORRE - BOSNIE HERZEGOVINE - BULGARIE - CHYPRE - ESTONIE - FINLANDE - GRECE - IRLANDE - ISLANDE - KOSOVO - LETTONIE - LIECHTENSTEIN - LITUANIE - MACEDOINE - MALTE - MONACO - SAINT MARIN - SERBIE - MONTENEGRO

Les Contrats « Pack Avantages » des véhicules DACIA sont applicables auprès des membres du réseau DACIA de ces pays. Cependant, dans les pays listés au point 2) ci-dessus, les factures seront réglées par le Client et remboursées en France par l'établissement Dacia ayant vendu le Contrat « Pack Avantages » souscrit ou, dans le cas d'une vente à distance, par RENAULT s.a.s. directement.

Si le Véhicule est destiné à recevoir une première immatriculation dans l'un des pays figurant dans la liste ci-dessus autre que la France Métropolitaine, les garanties applicables sont celles du lieu de première immatriculation.

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 du Contrat « Pack Avantages » souscrit.

## **6. CONDITIONS DE MISE EN OEUVRE DES CONTRATS « PACK AVANTAGES » DES VEHICULES DACIA**

Pour bénéficier du Contrat « Pack Avantages » souscrit, le Client doit :

- s'adresser à tout membre du réseau DACIA disposant de la signalétique de la marque, seul habilité à effectuer les interventions à ce titre,
- présenter la carte accréditive DACIA ouvrant droit aux prestations du Contrat « Pack Avantages » souscrit. En cas de perte ou de vol de la carte accréditive, le Client devra en informer SIGMA SERVICES dans les meilleurs délais. A défaut, toute utilisation abusive de la carte accréditive engagerait sa responsabilité.

## **7. PAIEMENT DES CONTRATS « PACK AVANTAGES » DES VEHICULES DACIA**

**7.1.** Le prix hors taxes stipulé à la souscription du contrat restera valable pendant toute la durée de celui-ci.

**7.2.** Le Client devra payer tout ou partie du prix lors de la souscription de son Contrat selon l'un des modes de paiement suivants : le paiement pourra s'effectuer par mensualités sur une période de 48 mois ou au comptant, au choix du Client sauf pour la vente en ligne.

En cas de paiement mensuel, les prélèvements automatiques se feront sur une période de 48 mois et auront lieu le 7 de chaque mois, ou à défaut le jour ouvré suivant, pour la période du premier au dernier jour du mois. Toutefois, lorsque la souscription du Contrat « Pack Avantages » choisi par le Client intervient en cours de mois, le premier et le dernier prélèvement font l'objet d'un ajustement "prorata temporis" sur la base d'un mois de trente jours.

En cas d'impayé (chèque, prélèvement, facture), des pénalités de retard d'un montant égal à trois fois le taux de l'intérêt légal seront appliquées après envoi d'une mise en demeure par lettre recommandée avec accusé de réception restée infructueuse, sans préjudice de la résiliation du contrat prévue à l'article 8.8. La réalisation du paiement conditionne et accompagne l'exécution de la prestation pour la durée du mois à venir, DACIA garantissant le bénéfice de la prestation pendant la durée prévue au contrat.

Conformément à l'article L 441-10 du Code de Commerce, si le Client est un commerçant, le défaut de paiement par le Client à la date prévue entraînera 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. En outre, l'établissement désigné pourra facturer au Client professionnel, sans mise en demeure préalable, l'indemnité forfaitaire de 40 € prévue par les articles L.441-10 et D.441-5 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.

**7.3.** Lorsque les prestations du Contrat « Pack Avantages » souscrit ont été intégralement délivrées avant l'expiration de la durée dudit Contrat, le Client s'engage à le signaler par écrit à SIGMA SERVICES afin que celle-ci puisse arrêter les prélèvements automatiques, conformément à l'article 7.4 suivant.

**7.4.** Lorsque les prestations du Contrat « Pack Avantages » souscrit ont été intégralement délivrées avant l'expiration de la durée dudit Contrat, les prélèvements automatiques sont arrêtés et le solde du prix du Contrat souscrit devient immédiatement exigible en un seul versement effectué par prélèvement à l'initiative de SIGMA SERVICES sur le compte du Client.

## **8. RÉSILIATION DES CONTRATS « PACK AVANTAGES » DES VEHICULES DACIA**

**8.1 -** En cas de vente à distance ou hors établissement, conformément aux articles L121-18 et suivants du Code de la consommation, lorsqu'un contrat de services est vendu, le Client dispose d'un délai de 14 jours, jours fériés compris, pour annuler sa commande. Si l'exécution du Contrat a commencé avec l'accord exprès du Client et renoncement exprès à son droit de rétractation, le Client ne peut plus exercer son droit de rétractation au titre du Contrat, conformément à l'article L221-28 du Code de la consommation. Le formulaire de rétractation se trouve à la fin du document remis au client avec ce Contrat.

**8.2.** En cas de sinistre total (destruction du véhicule, incendie quelle qu'en soit la cause) ou si le véhicule est déclaré techniquement ou économiquement irréparable, le contrat est résilié de plein droit à la date du sinistre. Le Client doit informer SIGMA SERVICES dans un délai d'un mois par lettre recommandée avec accusé de réception, en y joignant un justificatif. A défaut, toute utilisation abusive de la carte accréditive DACIA à compter de la date du sinistre engage la responsabilité du Client.

**8.3.** En cas de vol, si le véhicule n'est pas retrouvé 30 jours après la déclaration, le contrat sera résilié de plein droit à la date du vol. A défaut d'information de SIGMA SERVICES par lettre recommandée avec accusé de réception dans les 48 heures, toute utilisation de la carte accréditive à compter de la date du vol engage la responsabilité du Client.

**8.4.** En cas de reprise du véhicule par le Réseau DACIA, le contrat et les droits s'y afférents s'arrêtent à la date de reprise du véhicule.

**8.5.** Le contrat pourra être résilié de plein droit et sans préavis par SIGMA SERVICES

par lettre recommandée avec accusé de réception, en cas d'inexécution d'une des obligations du présent Contrat, et notamment dans les cas d'inexécution par le Client de ses obligations contractuelles ainsi que lorsque des pièces ont été montées, ou des modifications ont été effectuées sur le véhicule, alors qu'elles ne sont pas autorisées par le Constructeur.

Dans tous les cas, SIGMA SERVICES pourra réclamer au Client une somme correspondant au préjudice subi.

Cette indemnité pourra, le cas échéant, être imputée sur le solde du prix restant dû par le Client.

**8.6.** Le présent contrat pourra être résilié par le Client, à tout moment, par courrier recommandé avec demande d'accusé de réception adressé à SIGMA SERVICES.

**8.7.** En cas de vente du véhicule, le Client doit informer SIGMA SERVICES dans un délai d'un mois par lettre recommandée avec accusé de réception en y joignant un justificatif (copie du certificat d'immatriculation barré ou copie du certificat de vente).

Lorsque le présent contrat a été payé comptant par le Client, les droits restant à courir au titre du présent contrat pourront être transférés à l'acquéreur du véhicule et le solde du prix sera conservé par SIGMA SERVICES.

Dans cette hypothèse, il appartiendra au Client de communiquer à SIGMA SERVICES les coordonnées de l'acquéreur de son véhicule.

En cas de paiement mensuel, les droits restant à courir au titre du présent contrat pourront être transférés à l'acquéreur du véhicule, personne physique uniquement, à condition que ce dernier règle les mensualités dues à SIGMA SERVICES dans le cadre du contrat.

A défaut de transfert, le contrat sera résilié et les prestations du contrat s'arrêteront à la date de vente du véhicule.

**8.8.** En cas de non-paiement partiel ou total, à l'échéance, d'un seul prélèvement, l'exécution du présent contrat sera immédiatement suspendue, sans préjudice de l'application de pénalités de retard conformément à l'article 7.2. Le contrat sera résilié de plein droit sans préavis quinze jours après mise en demeure par lettre recommandée avec A.R. restée infructueuse, même si, après ce délai, le Client propose le paiement ou y procède, le bénéfice des prestations n'étant assurée au Client que tant que les paiements mensuels sont effectués conformément à l'article 7.2 du présent contrat.

## **8.9. Modalités de régularisation**

Dans les cas prévus au présent article 8, SIGMA SERVICES procédera à la régularisation de la situation du Client au moment de la résiliation selon les modalités suivantes :

- les prélèvements mensuels cesseront à la date de la résiliation, tout mois entamé étant cependant dû,
- SIGMA SERVICES effectuera, quel que soit le mode de paiement retenu par le Client, un décompte intégrant :
  - le nombre d'ensembles de prestations consommé et/ou de pièces remplacées par rapport au nombre d'ensembles de prestations et de pièces remplacées prévu(es) par le Contrat « Pack Avantages » souscrit, selon la part de chaque ensemble de prestations et, le cas échéant, de chaque remplacement de pièce dans le prix du Contrat

« Pack Avantages » souscrit telle qu'indiquée dans la grille ci-dessous.

| Part de chaque intervention dans la construction du Prix client ttc du contrat "pack avantage" |                                                                                  |       |      |
|------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------|-------|------|
|                                                                                                | Opération(s)                                                                     | PDB1  | PDA1 |
| P<br>a<br>c<br>k<br><br>a<br>v<br>a<br>n<br>t<br>a<br>g<br>e                                   | 1ere revision avec vidange + Filtre à huile                                      | 13%   | 20%  |
|                                                                                                | 2eme revision avec vidange + Filtre à huile                                      | 13%   | 20%  |
|                                                                                                | 3eme revision avec vidange + Filtre à huile                                      | 13%   | 20%  |
|                                                                                                | 4eme revision avec vidange + Filtre à huile                                      | 13%   | X    |
|                                                                                                | 5eme revision avec vidange + Filtre à huile                                      | 13%   | X    |
|                                                                                                | 1er remplacement du filtre habitacle                                             | 3,40% | 5%   |
|                                                                                                | 2e remplacement du filtre habitacle                                              | 3,40% | 5%   |
|                                                                                                | 3e remplacement du filtre habitacle                                              | 3,40% | 5%   |
|                                                                                                | 4e remplacement du filtre habitacle                                              | 3,40% | X    |
|                                                                                                | 5e remplacement du filtre habitacle                                              | 3,40% | X    |
|                                                                                                | 1er remplacement du filtre à air                                                 | 3%    | 5%   |
|                                                                                                | 1er remplacement du liquide de frein                                             | 7%    | 9%   |
|                                                                                                | 1er remplacement du filtre à Gazole (diesel) ou des bougies d'allumage (essence) | 8%    | 11%  |

- les sommes effectivement encaissées par SIGMA SERVICES au titre du présent contrat, depuis sa souscription,

- le prix du contrat, figurant aux conditions particulières du présent contrat,

En cas de paiement comptant, SIGMA SERVICES remboursera au Client les droits restants à courir, à savoir, le prix du contrat diminué des ensembles de prestations non consommés et/ou des pièces (prévues par le Contrat « Pack Avantages » souscrit) non remplacées.

En cas de paiement mensuel, et si le montant des ensembles de prestations consommés et/ou des pièces (prévues par le Contrat « Pack Avantages » souscrit) remplacées est supérieur au montant des mensualités déjà versées par le Client, SIGMA SERVICES adressera un courrier au Client pour lui communiquer le montant de la somme dont il lui reste redevable.

En cas de paiement mensuel, et si le montant des ensembles de prestations consommés et/ou des pièces (prévues par le Contrat « Pack Avantages » souscrit) remplacées est inférieur au montant des mensualités déjà versées par le Client, SIGMA SERVICES remboursera au Client le trop-perçu.

Dans tous les cas, le Client devra s'acquitter de frais de dossier liés à la résiliation d'un montant de 38 euros.

## 9. MODALITES DE LA VENTE A DISTANCE ET HORS ETABLISSEMENT

### 9.1. En cas de vente en ligne :

a) Le Client doit suivre la procédure de souscription du contrat « Pack Avantages » qu'il a choisi.

b) Lors de la validation de sa commande du contrat « Pack Avantages », le Client pourra alors procéder à la prise de connaissance et à l'acceptation préalable des présentes Conditions Générales de Vente des Contrats « Pack Avantages » des Véhicules DACIA (hors véhicules électriques) puis au paiement du prix dudit contrat conformément à la procédure indiquée sur le Site.

En cochant la case d'acceptation des présentes Conditions Générales de Vente des Contrats « Pack Avantages » des Véhicules DACIA (hors véhicules électriques), le Client reconnaît les avoir lus et compris et accepter leur application.

### Le Contrat « Pack Avantages » sera définitivement formé par le paiement effectif du prix.

d) Le paiement sera réalisé par carte bancaire à partir du site de notre partenaire bancaire, accessible à partir du présent Site ou par signature électronique d'un mandat de prélèvement.

Pour les besoins du paiement en ligne ou de la mise en place du prélèvement le cas échéant, le Client devra indiquer ses coordonnées bancaires nécessaires pour réaliser le paiement des sommes dues au titre de la souscription du Contrat « Pack Avantages » commandé.

#### 9.1.2. Mail de confirmation de la souscription en ligne d'un Contrat « Pack Avantages » :

Une fois le paiement effectué, la souscription du Contrat « Pack Avantages » sera confirmée par DACIA par un mail envoyé à l'adresse email indiquée par le Client.

### 9.2. En cas de vente par téléphone :

En cas d'achat par téléphone d'un Contrat « Pack Avantages » par le Client, les conditions particulières du Contrat souscrit ainsi que les présentes Conditions Générales seront rappelées dans le courrier de confirmation de la souscription adressé au Client.

### 9.3. En cas de vente hors établissement

En cas de Contrats conclus en dehors de DACIA ou Etablissements Vendeurs, ou en cas de Contrats conclus dans l'un des établissements précités dès lors que la conclusion du contrat intervient immédiatement après un démarchage personnel en dehors desdits lieux précités, DACIA ou l'Etablissement Vendeur fournit un exemplaire du Contrat « Pack Avantages » (comportant les conditions particulières et les conditions générales) au Client sur papier ou si le Client est d'accord sur autre support durable.

Après la signature du Contrat « Pack Avantages », DACIA ou l'Etablissement Vendeur fournit au Client un exemplaire du Contrat « Pack Avantages » par courrier ou par tout autre moyen.

DACIA ne peut recevoir aucun paiement ou aucune contrepartie, sous quelque forme que ce soit, de la part du Client avant l'expiration du délai de 14 jours à compter de la conclusion du Contrat hors établissement. Cependant, si le Contrat est conclu au cours de réunions organisées par DACIA ou par l'Etablissement Vendeur à son domicile ou au domicile du Client ayant préalablement et expressément accepté que cette opération se déroule à son domicile, le non-paiement dans un délai de 14 jours ne s'applique plus.

### 9.4. Disposition commune : droit de rétractation :

En cas de contrats de vente à distance ou hors établissement, en application des articles L221-1 et suivants du code de la consommation, le Client dispose d'un délai de 14 jours franc à compter de la date de l'acceptation de l'offre pour exercer sa faculté

de rétractation sans avoir à justifier de motifs ni à payer de pénalités.

Le Client pourra exercer sa faculté de rétractation en informant DACIA, par l'intermédiaire de SIGMA Services, de sa décision par courrier à l'adresse postale suivante :

SIGMASERVICES

13 avenue Paul Langevin 92359 Le Plessis Robinson Cedex

API EQV NOV 108

En cas d'exercice de la faculté de rétractation, DACIA procèdera au remboursement du prix payé par le Client. Ce remboursement sera effectué, par chèque envoyé à l'adresse postale du Client ou par virement sur le compte bancaire à partir duquel le paiement du prix du Contrat « Pack Avantages » souscrit a été effectué par le Client, si celui-ci a procédé au paiement au moyen de sa carte bancaire.

## 10. DACIA ASSISTANCE POUR LES CONTRATS « PACK AVANTAGES », ET « PACK AVANTAGES TWINGO III »

### 10.1. Bénéficiaires :

Dans le cadre des Contrats « Pack Avantages » et « Pack Avantages Twingo III », 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 2, des prestations de DACIA ASSISTANCE dans les conditions définies ci-dessous.

### 10.2. Fait générateur :

Les faits générateurs suivants déclenchent également la prestation d'assistance dans les conditions prévues aux articles 12.3 et 12.4:

#### - Panne

Le véhicule doit être immobilisé par une panne consécutive à un incident mécanique, électrique ou électronique **imprévisible**, 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.

#### - Perte de clé

Le défaut de clés égarées, le défaut de clés consécutif à un vol, le bris des clés dans la serrure ou Neiman du véhicule, l'enfermement de clé à l'intérieur du véhicule.

#### - Erreur de carburant

Le remplissage accidentel et involontaire du réservoir avec un carburant inapproprié au type du véhicule.

#### - Crevaisson

Tout échappement d'air (dégonflement ou éclatement d'un pneumatique) qui rend impossible l'utilisation du véhicule dans des conditions normales de sécurité et ayant pour effet d'immobiliser le véhicule sur le lieu de l'incident et de nécessiter un dépannage ou un remorquage dans un garage pour y effectuer les réparations nécessaires. Afin de bénéficier de cette garantie, le véhicule doit être équipé d'une roue de secours ou d'un kit de gonflage conforme à la réglementation en vigueur et d'un cric (sauf véhicule roulant au GPL).

#### - Accident matériel

### 10.3. Mise en œuvre des prestations de DACIA ASSISTANCE :

Avant d'appeler DACIA ASSISTANCE au 0 800 05 15 15

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 Fiche d'Entretien et de Garantie, immatriculation du véhicule, type de motorisation.

- Téléphone où le client peut être joint.

Dès réception de l'appel du client, et en fonction de sa situation, DACIA 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 DACIA ASSISTANCE dès sa sortie d'autoroute ou voie assimilée.

ATTENTION : DACIA 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 DACIA ASSISTANCE.

Les prestations d'assistance sont prises en charge dans l'ensemble des pays de la liste de l'article 5.

### 10.4. Les prestations de DACIA ASSISTANCE :

Pour l'ensemble des Contrats d'Entretien, les prestations de DACIA ASSISTANCE comprennent la prestation d'assistance routière définie ci-dessous. Pour les Contrats « Pack Avantages » et « Pack Avantages Twingo III », les prestations de DACIA ASSISTANCE comprennent en outre les prestations complémentaires c) à g) définies ci-dessous.

Ces prestations s'appliquent à l'ensemble des véhicules de la gamme DACIA à l'exception des véhicules DACIA fournis par une société de location "courte durée" et les véhicules DACIA de transport de personnes (nombre de places assises supérieur à 9), ainsi que les véhicules transformés, lesquels bénéficient uniquement de la prestation de dépannage sur place et, lorsque le véhicule n'est pas réparable sur place, de la prestation de remorquage.

#### • PRESTATION D'ASSISTANCE ROUTIÈRE :

##### a) Dépannage sur place

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

Si le véhicule ne peut être réparé sur place et qu'un remorquage s'avère nécessaire, le conducteur et ses passagers définis à l'article 12.1. « Les bénéficiaires » ci-dessus bénéficient des prestations b) à g).

##### b) Remorquage

Le véhicule sera remorqué vers l'atelier DACIA 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 DACIA est supérieur à 3 heures, le client pourra bénéficier, en fonction de sa situation, d'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 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, DACIA 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 DACIA ASSISTANCE. 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 Client ne souhaite pas attendre la réparation du véhicule sur place, DACIA ASSISTANCE pourra organiser et prendre en charge la poursuite du voyage selon le trajet le plus direct selon les modalités suivantes :

*Si le véhicule immobilisé est un véhicule Espace, Talisman et Koleos :*

- Train en première classe
- Avion classe affaire si le trajet par train est supérieur à 4 heures
- Bateau
- Taxi, à concurrence de 100 km,
- Tout autre moyen de transport se révélant le plus approprié et disponible localement

*Si le véhicule immobilisé est un autre véhicule de la gamme DACIA :*

- Train en deuxième classe
- Avion classe économique si le trajet par train est supérieur à 8 heures
- Bateau
- Taxi, à concurrence de 100 km,
- Tout autre moyen de transport se révélant le plus approprié et disponible localement

##### e) Récupération du véhicule réparé

Afin de permettre la récupération du véhicule une fois réparé, DACIA 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.

##### f) Véhicule de remplacement

Si le véhicule n'est pas réparable dans la journée ou si le temps de réparation, suivant le barème des temps DACIA est supérieur à 3 heures, le Client peut bénéficier d'un véhicule de remplacement mis gratuitement à sa disposition par Dacia pour une durée de 3 jours maximum, en fonction des disponibilités locales.

##### g) 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 DACIA ASSISTANCE.

### 11 – DONNEES 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, et emporter une copie de ses données pour les réutiliser ailleurs. Il peut également s'opposer à tout moment à ce que certaines de ses données soient utilisées, notamment à des fins de prospection commerciale ou de profilage, et demander à geler l'utilisation de ses données. Le Client peut enfin 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 à l'adresse : Renault SAS Direction juridique – Délégué à la protection des données, 13/15 quai le Gallo 92100 Boulogne-Billancourt. A 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. Pour en savoir plus, la politique de protection des données personnelles de Renault (accessible sur le site internet <https://www.dacia.fr/donnees-personnelles.html>) peut être communiquée au Client à première demande sur un support papier.

### 12 – MEDIATION - CONTESTATIONS

**12.1** Les présentes conditions générales de vente sont exclusivement régies par le droit français.

**12.2** En cas de litige entre le Client et l'Etablissement Vendeur ou le Constructeur, ceux-ci s'efforceront de le résoudre à l'amiable (le Client adressera une réclamation écrite auprès du Service Relations Clientèle du Constructeur ou celui de l'Etablissement Vendeur).

A défaut d'accord amiable avec le Service Relations Clientèle et/ou le Service recours concerné, le Client consommateur au sens de l'article L.133-4 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 Vendeur (ex: condition de vente) en s'adressant **selon les affiliations de l'Etablissement Vendeur** :

➤ au Médiateur du Conseil national des professions de l'automobile par courrier à l'adresse suivante: 43 bis route de Vaugirard – CS 80016-92197 Meudon Cedex ou par courriel [mediateur@mediateur-cnpa.fr](mailto:mediateur@mediateur-cnpa.fr)

➤ au Médiateur auprès de la FNAI en s'adressant à lui par courrier à l'adresse suivante Immeuble Axe Nord ; 9-11 avenue Michelet- 93583

Saint Ouen Cedex ou sur son site internet [www.mediateur.fna.fr](http://www.mediateur.fna.fr)

– si le Client n'est pas un commerçant, le choix du tribunal compétent se fera conformément à la loi française.

- soit le Médiateur du Constructeur compétent pour traiter les litiges relevant de sa responsabilité (ex : définition des services) en s'adressant à lui par courrier à l'adresse suivante : Médiation Cmf, 93/95 Avenue du Général Leclerc 75014 Paris ou sur son site internet [www.mediationcmf.fr](http://www.mediationcmf.fr).

### **13 – Service Relations Clientèle**

Les coordonnées du Service Relations Clientèle sont les suivantes :

**Service Relation Clientèle**  
**RENAULT SAS**  
**92109 Boulogne-Billancourt Cédex**

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, en utilisant le lien suivant <http://ec.europa.eu/consumers/odr>

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

#### **12.3 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'Etablissement Vendeur sera seul compétent,

## **Annexe 1 : Liste des modèles de Véhicules de la gamme DACIA éligibles à la souscription des contrats « Pack Avantages ».**

DOKKER 1.2 T 16 V, DOKKER 1.5 DCI FAP, DOKKER 1.6 16 V, DOKKER 1.6 I, DUSTER 1.2 T 16 V, DUSTER 1.5 DCI 85 OCS, DUSTER 1.5 DCI FAP, DUSTER 1.6 16 V, DUSTER 1.6 16V, DUSTER 1.6 16V E85, LODGY 1.2 T 16 V, LODGY 1.5 DCI FAP, LODGY 1.6 16 V, LODGY 1.6 I, LOGAN 1.2 16V, LOGAN 1.4 I, LOGAN 1.5 DCI, LOGAN 1.5 DCI FAP, LOGAN 1.6 16V, LOGAN 1.6 16V E85, LOGAN 1.6 I, LOGAN II 0.9 T 12 V, LOGAN II 1.2 16V, LOGAN II 1.5 DCI FAP, LOGAN II 1.6 I, SANDERO 1.2 16V, SANDERO 1.4 I, SANDERO 1.5 DCI, SANDERO 1.5 DCI FAP, SANDERO 1.6 16V, SANDERO 1.6 16V E85, SANDERO 1.6 I, SANDERO 1.6I E85, SANDERO II 0.9 T 12 V, SANDERO II 1.2 16V, SANDERO II 1.5 DCI FAP, SANDERO II 1.6 16V, SANDERO II 1.6 I.

## **Annexe 2 : Liste des contrôles**

- Contrôle des calculateurs
- Contrôle des sondes
- Contrôle des câblages
- Vérification des paramètres du véhicule
- Les contrôles sécurité
- Étanchéité des amortisseurs
- État et pression des 5 roues
- Usure des plaquettes de frein AV et AR
- Liquide de frein
- Fonctionnement des feux et de l'éclairage
- État du pare-brise et des rétroviseurs
- État des balais d'essuie-glace AV et AR
- Contrôle des étiquettes
- Jeu et état des soufflets de direction
- Jeu et état des soufflets train avant
- Contrôle visuel ligne échappement
- Examen du dessous de caisse, soubassement (corrosion)
- Charge batterie
- Contrôle étanchéité du circuit de freinage
- Contrôle étanchéité direction assistée
- Contrôle étanchéité circuit de refroidissement

## CONTRAT CONCLU A DISTANCE ET HORS ETABLISSEMENT

(Articles L221-1 et suivants du Code de la consommation)

### Droit de rétractation

En cas de souscription d'un contrat hors établissement (démarchage à domicile) ou 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 du véhicule.

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 en recommandé, télécopie ou courrier électronique) à l'adresse figurant à l'article 13. Vous pouvez utiliser le modèle de formulaire de rétractation ci-dessous mais ce n'est pas obligatoire.

Pour que le délai de rétractation soit respecté, il suffit que vous transmettiez votre communication relative à l'exercice du droit de rétractation avant l'expiration du délai de rétractation.

### Formulaire de rétractation

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

Conditions :

- compléter et signer ce formulaire,
- l'envoyer par lettre recommandée avec avis de réception,
- utiliser l'adresse figurant à l'article 13
- 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 service (\*) : .....

Commandé le..... / Reçu le..... (\*)

Nom du client :

.....

Adresse du client :

.....

Nom et adresse de l'Etablissement Vendeur :

.....

Signature du/des client (s) :

Date : .....

(\*) Rayez la mention inutile