

**SERVICES TECHNIQUES**

VB/PB/JLD/TB

**DECISION N° ST25-10432**

**EXTRAIT DU REGISTRE DES DECISIONS DU MAIRE**

Le MAIRE de VILLEPARISIS,

**VU** le Code Général des Collectivités Territoriales,

**VU** le Code de la Commande Publique,

**VU** la délibération du conseil Municipal n°2022-01/02-01 en date du 15 février 2022 donnant délégation au Maire en vertu de l'article L.2122-22 et L.2122-23 du Code Général des Collectivités Territoriales,

**VU** le 4<sup>ème</sup> alinéa de ladite délibération surnommée,

**CONSIDERANT** la nécessité de conclure un contrat d'entretien intégral pour le véhicule Renault Kangoo électrique immatriculé GR-440-LC,

**CONSIDERANT** la proposition faite par la société AMBITION AUTOMOBILE-RENAULT BRIE-COMTE-ROBERT,

**DECIDE**

**Article 1**

Le contrat est passé en application des articles L.2122-1 et R.2122-8 du Code de la commande publique, dans le cadre d'un marché passé sans publicité ni mise en concurrence préalables.

Le contrat n°C25034 « Entretien intégral pour le véhicule Renault Kangoo électrique immatriculé GR-440-LC » **est attribué à la Société AMBITION AUTOMOBILE - RENAULT BRIE-COMTE-ROBERT sise 17 rue du Générale Leclerc – 77170 BRIE-COMTE-ROBERT.**

Le contrat est conclu **pour un montant de 3 779.20 € HT soit 4 535.04 € TTC pour une durée de 60 mois.**

La prestation **commencera à compter de la date de notification pour une durée de 60 mois.**

**Article 2**

Les dépenses relatives à ce marché sont inscrites au budget Communal de l'exercice concerné.

**Article 3**

Le Maire est autorisé à signer toutes les pièces s'y rapportant.

#### **Article 4**

Madame la Directrice Générale des Services et le Comptable Public Assignataire de Meaux sont chargés chacun en ce qui le concerne de l'exécution de la présente décision qui sera transmise à Monsieur le Sous-Préfet de Meaux, à Madame la Comptable des finances publiques de Meaux et portée à la connaissance du Conseil Municipal.

La présente décision peut faire l'objet d'un recours pour excès de pouvoir devant le Tribunal Administratif dans un délai de deux mois à compter de sa publication et de sa réception par le représentant de l'Etat.

Fait à VILLEPARISIS, le 12/03/2025

La Directrice Générale des Services,

Valérie BESSIÈRE



*Valérie Bessière*

VOTRE CONTRAT DE SERVICES



CLIENT :

217705144 00012  
STE COMMUNE DE VILLEPARISIS

Edité le 27/02/2025

Adresse : 32 RUE DE RUZE

Souscrit le : 27/02/2025

Profession :

Tél. bur. : 01.64.67.50.86  
Tél. dom. : 01.64.67.50.86

77270 VILLEPARISIS (FRANCE)

Email : secretariat-ctm@villeparisis.fr

VEHICULE :

Appellation commerciale : **RENAULT NOUVEAU KANGOO VAN E-TECH ELEC GRAND CONFORT EV45 11KW**

Qualité : **VN** Genre : **VU** Energie : **Electrique 100%**

Contrat d'entretien **WEA0 Contrat Intégral Elec**

Classe véhicule : **QH** N° barème : **WEA0** Durée : **60 mois** Kilométrage souscrit = Kilométrage en fin de contrat : **80 000 km**

Contrat d'entretien WEA0 Contrat Intégral Elec **3779.20 €.**

MONTANT H.T : **3779.20 €.** TVA 20: **755.84 €.**

MONTANT T.T.C : **4535.04 €.**

Paiement Comptant. Régulé par l'intermédiaire de l'établissement vendeur par prélèvement

Coordonnées débiteur si différent du client

Coordonnées destinataire de la carte si différent du client :

Raison sociale ou nom, prénom .....

Adresse .....

Code Postal ..... Téléphone .....

Ville .....

Pièces à joindre (obligatoirement) :

ETABLISSEMENT VENDEUR :

**AMBITION AUTOMOBILES  
RENAULT BRIE-COMTE-ROBERT  
17 Rue DU GENERAL LECLERC**

**77170 BRIE COMTE ROBERT**  
Tel : 01.60.62.50.50 - Fax : 01.60.62.50.52  
Etablissement vendeur - Commerce indépendant

Numéro compte : 027300 Code Vendeur : d092820  
Code RRF : 00001290

**Je déclare avoir pris préalablement connaissance des Conditions Contractuelles du Contrat de services (Réf. ENTREV18) qui m'ont été remises ce jour.**

Date et Signature du client ou de son représentant légal : Le 27/02/2025

*Ville de Villeparisis*  
*la Directrice Générale des Services*  
*Valérie BESSIERE*



Les données à caractère personnel qui sont demandées au client lors de la prise de sa commande sont indispensables à la passation de celle-ci et à la gestion de sa relation avec RENAULT en vue de lui fournir un service de qualité adapté à ses besoins. Ces données sont confidentielles et pourront être communiquées à RENAULT, ses filiales ainsi qu'à tout tiers, situé dans et hors de l'Union Européenne, en relation commerciale avec RENAULT lié par un engagement de confidentialité. Conformément aux articles 38, 39 et 40 de la Loi "Informatique et Libertés" n°78-17 du 6 janvier 1978 telle que modifiée par la loi n°2004-801 du 6 août 2004, vous disposez d'un droit d'accès et de rectification aux données vous concernant ainsi que du droit de vous opposer à ce que vos données fassent l'objet d'un traitement en s'adressant au Service Relation Clientèle RENAULT - 92109 Boulogne-Billancourt cedex.

RENAULT S.A.S.  
SOCIETE PAR ACTIONS SIMPLIFIEE AU CAPITAL DE 533 941 113 EUROS - 92100 BOULOGNE-BILLANCOURT  
R.C.S. NANTERRE B 780 129 987 - SIRET 780 129 987 03591

Accusé de réception en préfecture  
077-217705144-20250318-ST25\_10432-AI  
Date de télétransmission : 18/03/2025  
Date de réception préfecture : 18/03/2025



REF : CTRSIGMA--A1626-d092820-20250227-25022712101826-217705144  
EX : Contrat de services  
Réf : Décembre 2024

VB



## CONDITIONS GÉNÉRALES DES CONTRATS D'ENTRETIEN RENAULT

Les présentes conditions générales de vente ont pour objet de définir les prestations proposées dans les Contrats d'Entretien pour les véhicules thermiques, électriques et hybrides de la gamme Renault, leurs conditions d'application et leurs modalités de vente dans le réseau Renault et à distance (à partir du site internet [www.renault.com](http://www.renault.com) (ci-après désigné « le Site ») ou par téléphone).

Ces prestations sont assurées par RENAULT S.A.S. (« RENAULT ») – domiciliée au 122-122 bis Avenue du Général Leclerc 92100 Boulogne Billancourt. La gestion administrative des contrats et l'encaissement du prix des contrats, sont assurés par Diac-Location S.A. – Département MOBILIZE Lease&CO (1), filiale et mandataire de RENAULT, ci-après « MOBILIZE Lease&CO ».

En cas de vente du Contrat d'Entretien dans le réseau Renault, le Contrat est souscrit auprès de l'Etablissement Renault agissant au nom et pour le compte de RENAULT.

En cas de vente d'un Contrat d'Entretien à distance (à partir du Site ou par téléphone) ou hors établissement (démarchage à domicile), le Contrat est souscrit auprès de RENAULT.

Le contrat d'entretien conclu par le Client (ci-après le Contrat) est composé des présentes conditions générales de vente et des conditions particulières.

(1) DIAC LOCATION, agissant sous la marque commerciale Mobilize Lease&CO, société anonyme au capital de 29 240 988 euros, RCS Bobigny n°329 892 368, Siège social : 14 avenue du Pavé Neuf - 93168 Noisy-le-Grand Cedex - France Orias n°07004967 ([www.orias.fr](http://www.orias.fr))

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

### 1. VÉHICULES ET CLIENTS POUVANT BÉNÉFICIER DES CONTRATS D'ENTRETIEN DES VÉHICULES RENAULT

1.1. Les véhicules neufs de la gamme Renault, éligibles au bénéfice des contrats d'entretien, immatriculés en France métropolitaine sont les suivants :

- Les véhicules particuliers, thermiques, électriques et hybrides
- Les véhicules utilitaires de moins de 3,5 tonnes de PTAC des gammes TRAFIC et MASTER, ainsi que
- Les Master de moins de 3,9 tonnes réservées au transport de personnes,

1.2. Tout véhicule d'occasion de la gamme Renault précitée, sous réserve de remplir les deux conditions cumulatives suivantes :

- la souscription du contrat d'entretien doit intervenir dans un délai maximum de 12 mois à compter de la 1ère mise en circulation du véhicule figurant sur le certificat d'immatriculation,
- le véhicule ne doit pas dépasser au moment de la souscription, le kilométrage prévu pour la 1ère révision, indiqué dans la Fiche d'Entretien et de Garantie du véhicule.

1.3. Les Contrats d'Entretien sont réservés aux clients particuliers, artisans, commerçants et professions libérales dont le parc est inférieur à 10 véhicules. Les clients ayant déjà souscrit un Contrat d'Extension

de Garantie Renault ne peuvent souscrire qu'au contrat d'entretien « Contrat Entretien ».

Les clients « flottes », loueurs et administrations, ainsi que les véhicules utilisés en compétition ne sont pas éligibles au Contrat d'entretien.

RENAULT se réserve le droit de ne pas proposer les Contrats d'Entretien sur certains modèles de sa gamme de véhicules.

### 2. SOUSCRIPTION ET DATE D'EFFET DES CONTRATS D'ENTRETIEN DES VÉHICULES RENAULT

#### A – Souscription jusqu'au jour de la livraison du véhicule :

Les Contrats d'Entretien peuvent être souscrits avant la livraison du véhicule et jusqu'au jour même de ladite livraison.

Dans ce cas, les prestations des Contrats d'Entretien seront délivrables à compter de la date de livraison du véhicule renseignée par l'établissement vendeur, à l'exception de la prestation décrite à l'article 4.2.b).

La prestation prévue à l'article 4.2.b) ne sera, quant à elle, assurée qu'à compter de l'expiration du délai de la garantie contractuelle Renault (« Garantie Véhicule ») accordée par le Constructeur, soit :

- à compter du terme du 24<sup>ème</sup> mois suivant la date de début de la garantie figurant sur la Fiche d'Entretien et de Garantie pour tout véhicule de la gamme Renault.

#### B – Souscription après la livraison du véhicule :

Les Contrats d'entretien peuvent être souscrits, pour les véhicules éligibles, postérieurement à la livraison du véhicule. Dans ce cas le client doit souscrire un contrat d'entretien dénommé "VD/VS".

Il s'agit ici soit d'une volonté du client de souscrire un contrat après la date d'achat de son véhicule (selon les conditions de l'article 1.) soit d'un contrat vendu sur un véhicule déjà immatriculé et utilisé comme véhicule de démonstration ou de service dans le réseau Renault.

Dans ce cas, les prestations du Contrat d'Entretien "VD/VS" ne seront délivrables qu'à compter de la date de souscription du Contrat, et à l'exception de la prestation exposée à l'article 4.2.b) laquelle sera assurée comme indiqué à l'article 2.A. précédent.

### 3. DURÉE – KILOMÉTRAGE

Le Contrat est souscrit pour une durée et un kilométrage maximum choisis par le Client à partir du barème en vigueur et indiqués aux conditions particulières. Le Contrat prendra fin au premier des deux termes souscrits atteint et les prestations ne seront plus délivrées.

#### 3.1. Dans le cas d'une souscription intervenant dans les conditions de l'article 2.A (avant livraison du véhicule) :

La durée sera décomptée à partir de la date de livraison du Contrat et inclut la durée de la Garantie Véhicule accordée par RENAULT et le kilométrage sera décompté à partir du "kilométrage zéro".

Accusé de réception en préfecture  
077-217705144-20250318-ST25\_10432-AI  
Date de télétransmission : 18/03/2025  
Date de réception préfecture : 18/03/2025



## CONDITIONS GÉNÉRALES DES CONTRATS D'ENTRETIEN RENAULT

### 3.2. Dans le cas d'une souscription intervenant dans les conditions de l'article 2.B (après livraison du véhicule) :

La durée sera décomptée à partir de la date de la souscription du Contrat sous réserve d'une souscription d'un contrat VD/VS, et inclut la durée de la Garantie Véhicule et le kilométrage sera décompté à partir du "kilométrage zéro".

#### Dispositions communes aux 3.1 et 3.2 :

3.3. La durée et le kilométrage choisis par le Client en fonction des barèmes en vigueur ne pourront pas excéder les limites maximales fixées par le Constructeur.

En cas de changement de compteur kilométrique, le cumul des kilomètres affichés sur l'ancien et sur le nouveau compteur sera pris en compte.

3.4. Le Client a la possibilité, avant l'expiration du premier des deux termes souscrits, et sous réserve des limites définies à l'article 3.3, d'acheter séparément une ou plusieurs tranches complémentaires de kilomètres et/ou une ou plusieurs périodes d'extension de durée. Il appartiendra au Client d'en faire la demande auprès du Service Relations Clientèle de MOBILIZE LEASE&CO.

3.5. Dans l'hypothèse où le Client opte pour un paiement mensuel, tel que prévu à l'article 7.2 du présent document, et lorsque le véhicule atteint le kilométrage souscrit avant l'expiration de la durée du Contrat, le paiement du solde du prix dû à MOBILIZE LEASE&CO sera effectué par le Client dans les conditions énoncées à l'article 7.4.

## 4. DESCRIPTION DES PRESTATIONS DES CONTRATS D'ENTRETIEN

Les prestations définies ci-après sont prises en charge uniquement si un contrat est rattaché au VIN concerné et en statut Actif sous ICM (logiciel constructeur).

Tout client choisira lors de la souscription l'un des trois contrats suivants (4.1, 4.2 et 4.3) :

4.1. Le Contrat d'Entretien « **Contrat Entretien** » comprend les prestations suivantes :

Les opérations d'entretien, de diagnostic sécurité, de contrôles, aux périodicités prévues par le Constructeur, y compris la main-d'œuvre et la fourniture des fluides, ingrédients et pièces nécessaires à ces opérations, ainsi que les prestations d'assistance a) et b) définies à l'article 8 (hors pompe à eau et climatisation).

4.2. Le Contrat d'Entretien « **Contrat Sérénité** » comprend les prestations suivantes :

a) les prestations du Contrat d'Entretien « **Contrat Entretien** » telles que décrites à l'article 4.1 ;

b) le remplacement ou la réparation des pièces mécaniques, électriques et électroniques du véhicule (main-d'œuvre comprise), dont la défectuosité couverte par la Garantie Véhicule a été dûment constatée à l'initiative du Client, ainsi que les réparations éventuelles des dommages causés du fait de cette défectuosité à d'autres pièces du véhicule,

c) le remplacement des quatre (4) pièces d'usure suivantes : l'échappement, le pot catalytique, la lampe à Xénon / LED et l'embrayage, lorsque leur niveau d'usure l'impose.

d) la présentation du véhicule à la visite du contrôle technique obligatoire et la prise en charge du coût de ladite visite ;

e) les prestations d'assistance complémentaires c) à h) définies à l'article 8.4.

Précisions :

- Pour bénéficier de la prise en charge du coût de la visite du contrôle technique obligatoire, le Client doit impérativement mandater le réseau Renault et lui confier le véhicule aux fins de présentation, selon les dispositions et périodicités prévues par l'arrêté du 8 février 2022 modifiant l'arrêté du 18.06.1991,

- Sont également pris en charge :

a) Un MyCheckUp préparatoire incluant le contrôle des principaux points à l'origine d'une contre-visite

b) Le prêt d'un véhicule de remplacement la journée pendant la réalisation du contrôle technique

c) la contre-visite

4.3. Le Contrat d'Entretien « **Contrat Intégral** » comprend les prestations suivantes :

a) les prestations du Contrat d'Entretien « **Contrat Sérénité** » telles que décrites à l'article 4.2 ;

b) le remplacement des pièces soumises à une usure (hors pneumatiques) résultant de l'utilisation du véhicule et de son kilométrage lorsque leur niveau d'usure l'impose.

4.4. Le Contrat d'Entretien choisi n'a pas pour objet de se substituer à la garantie légale des vices cachés prévue par les articles 1641 et suivants du Code Civil.

4.5. Les pièces d'origine constructeur, montées en remplacement des pièces déposées au titre des Contrats d'Entretien « **Contrat Sérénité** » et « **Contrat Intégral** » sont garanties jusqu'à l'expiration de ceux-ci.

4.6. Lorsque l'un des deux termes souscrits par le Client est atteint, et que par conséquent le Contrat ne s'applique plus, le Client bénéficie néanmoins de la "Garantie de la Réparation" (pièces et main-d'œuvre s'y rapportant), hors pièces d'usure et d'entretien préconisé, pour l'ensemble des interventions réalisées dans le cadre du Contrat. Cette garantie s'applique pendant 12 mois à partir de la date de la facture de la réparation.

### 4.7. Prestations optionnelles

4.7.1 *Pneumatiques* : Selon l'option indiquée, sauf équipement hors-série, le Client pourra bénéficier (Option uniquement disponible sur Mégane e-tech 100% électrique) :

a) Pneumatiques : Remplacement de pneumatiques en conformité avec les préconisations du constructeur, y compris équilibrage, dans la limite du nombre de pneus souscrits dans le cadre de l'option.

b) Pneumatiques tous temps : Remplacement de pneumatiques en conformité avec les préconisations du constructeur et selon éligibilité du véhicule, y compris équilibrage, dans la limite du nombre de pneus souscrits dans le cadre de l'option.

4.7.2 *Ajustement pneumatiques et/ou roues (si prestation souscrite)*

En fin de contrat et s'il y a lieu en cas de revente anticipée, Renault procédera à une régularisation, par établissement d'un avoir ou d'une facture auprès du Client, des options "pneumatiques" ou "roues" en



## CONDITIONS GÉNÉRALES DES CONTRATS D'ENTRETIEN RENAULT

tenant compte de la durée du contrat réellement effectuée et du nombre de pneumatiques et/ou roues réellement consommés.

Cette régularisation entraînera le calcul d'un solde correctif représentant l'écart entre :

- la somme des primes au titre des pneumatiques et/ou roues d'origine, ou ajustées réglées jusqu'à la revente du véhicule ; et

- la somme, sur la même période, des primes recalculées aux conditions commerciales en vigueur au jour de la souscription, en fonction de la durée réelle du contrat et du nombre de pneumatiques ou roues consommés. Elle sera majorée de la taxe en vigueur au jour de la fin du contrat.

### 5. RESTRICTIONS ET EXCLUSIONS

#### 5.1. Les Contrats d'Entretien ne couvrent pas :

- Les dommages résultant d'une utilisation du véhicule non conforme aux conditions d'utilisation indiquées dans la Notice d'utilisation et la Fiche d'Entretien et de Garantie du Véhicule ;
- Les dommages résultant d'un mauvais entretien du véhicule, notamment, lorsque les instructions concernant le traitement, la périodicité de l'entretien ou les espacements kilométriques ou les soins à donner à ce dernier, prévues dans la Fiche d'Entretien et de Garantie et la Notice d'utilisation n'ont pas été respectées ;
- Les dommages résultant de l'utilisation du véhicule dans une compétition sportive de quelque nature que ce soit ;
- Les dommages résultant d'une réparation ou d'un entretien réalisé dans un atelier n'appartenant pas au réseau Renault et hors le respect des méthodes de réparation et du programme d'entretien prévus par le Constructeur en la matière ;
- Le remplacement des pièces soumises à une usure résultant de l'utilisation du véhicule et de son kilométrage sous réserve du Contrat d'Entretien souscrit ;
- Les dégradations causées par les causes extérieures suivantes :
  - accidents, collision, chocs, griffures, rayures, projections de gravillons ou de corps solides, grêle, actes de vandalisme,
  - retombées liées à un phénomène de pollution atmosphérique, retombées végétales telles que résine, retombées animales telles que fientes d'oiseaux, retombées chimiques,
  - les produits transportés,
  - l'utilisation de carburant et 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 résultant d'un mauvais montage ou d'un montage non conforme aux préconisations du constructeur d'accessoires agréés par le constructeur,
  - l'utilisation d'une batterie de traction NE respectant PAS les préconisations du constructeur telles que définies dans la notice d'utilisation du véhicule et/ou le Carnet ou Fiche d'Entretien et de Garantie,
  - l'utilisation d'un matériel de charge ne respectant pas les préconisations du constructeur, ou la charge sur une installation non équipée d'un matériel de charge respectant

les préconisations du constructeur telles que décrite dans la notice d'utilisation du véhicule et/ou le Carnet ou Fiche d'Entretien et de Garantie,

• les dommages résultant d'une charge batterie ne respectant pas les préconisations de charge décrites dans la notice d'utilisation du Véhicule et/ou le Carnet ou Fiche d'Entretien et de Garantie ;

- Les dommages causés par des événements de force majeure suivants : 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.) ;
- Les pièces ou organes suivants : les, la permutation des pneus, les jantes, le nettoyage et la recharge de climatisation, le remplacement de la pompe à eau, la sellerie, les garnitures, la planche de bord, aérateurs, enjoliveurs, commandes manuelles du tableau de bord, commandes manuelles de portes et de vitres, cendriers, tapis moquette. Sont également exclus, sauf s'ils ont fait l'objet d'un montage en usine, l'autoradio, tout équipement audiophonique et ses accessoires, les systèmes d'alarme et ADBLUE

### 6. CONDITIONS DE MISE EN OEUVRE DES CONTRATS D'ENTRETIEN DES VEHICULES RENAULT

6.1. a) Pour bénéficier du Contrat d'Entretien « Contrat Entretien », le Client doit :

- utiliser et entretenir le véhicule suivant les prescriptions indiquées dans la Notice d'Utilisation et le Carnet ou Fiche d'Entretien et de Garantie et doit ainsi veiller impérativement à présenter son véhicule aux périodicités et/ou espacements kilométriques prévus,
- s'adresser à tout membre du réseau Renault disposant de la signalétique de la marque, seule habilité à effectuer les interventions à ce titre, - s'adresser à tout membre du réseau Renault disposant de la signalétique RENAULT Z.E. et/ou RENAULT Z.E. SERVICE, seul habilité à effectuer les réparations des véhicules électriques à ce titre,
- Toute intervention faite en dehors du réseau agréé ne sera pas prise en charge financièrement par Renault mais pour les opérations postérieures prises en charge par son Contrat d'entretien, 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,
- en cas d'arrêt de fonctionnement du compteur kilométrique, le Client devra faire remettre en état celui-ci dans les meilleurs délais par le réparateur Renault disposant de la signalétique RENAULT Z.E. et/ou RENAULT Z.E. SERVICE, le plus proche et en avisant MOBILIZE Lease&CO, même pendant la période de garantie du véhicule.

b) Pour bénéficier du Contrat d'Entretien « Contrat Sérénité » et du Contrat d'Entretien « Contrat », le Client doit :

- Respecter les conditions prévues à l'article 6.1.a),
- Faire réaliser un entretien conforme au programme d'entretien prévu par le constructeur, dans le respect des périodicités ou espacement kilométriques, des opérations de maintenance et de contrôle, des



## CONDITIONS GÉNÉRALES DES CONTRATS D'ENTRETIEN RENAULT

ingrédients et produits utilisés, conditionnant l'application des Garanties RENAULT et du Contrat d'Entretien souscrit.

- faire constater, dans les plus brefs délais, par un atelier RENAULT, ou par écrit, la défectuosité couverte par le Contrat d'Entretien souscrit. Si le véhicule est immobilisé, il devra s'adresser au membre du réseau RENAULT le plus proche ou à RENAULT ASSISTANCE.

### 7. PAIEMENT DES CONTRATS D'ENTRETIEN DES VEHICULES RENAULT

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 de souscription au plus tard à la date d'effet du Contrat, par prélèvement bancaire ou au comptant, au choix du Client. Pour ce faire, le Client transmettra à l'Etablissement Renault son IBAN.

En cas de mensualisation du paiement du Contrat d'Entretien souscrit :

- dans le cas d'une souscription intervenant dans les conditions de l'article 2.A (avant livraison du véhicule), les mensualités commenceront à compter de la livraison du véhicule.
- dans le cas d'une souscription intervenant dans les conditions de l'article 2.B (après livraison du véhicule), les mensualités commenceront à compter de la date de souscription du contrat

En cas de paiement mensuel, les prélèvements automatiques se feront le 7 de chaque mois, (sauf pour les actes de gestion ponctuels suivants pour lesquels le prélèvement interviendra à J+7 après la validation de l'acte de gestion : entrées en gestion, renégociations, transferts, fins de contrats) ou à défaut le jour ouvré suivant, pour la période du premier au dernier jour du mois. Toutefois, lorsque la date d'effet du Contrat 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. Ainsi, pour le premier prélèvement vous êtes informés qu'il interviendra à J+7 (ou à défaut le jour ouvré suivant) après la signature de votre contrat. Le montant prélevé sera le montant mensuel prévu calculé « prorata temporis » par rapport à la date de signature de votre contrat sur la base d'un mois de trente jours. La référence RUM vous sera communiquée au plus tard avant le 2<sup>ème</sup> prélèvement.

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, sans mise en demeure préalable, au titre des frais de recouvrement, 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 L441-10. Le paiement anticipé de la facture ne donnera lieu à aucun escompte.

7.3. Lorsque le véhicule atteint le kilométrage souscrit avant l'expiration de la durée du Contrat d'Entretien choisie par le Client, ce dernier s'engage à le signaler par écrit à MOBILIZE Lease&CO afin que celle-ci puisse arrêter les prélèvements automatiques, conformément à l'article 7.4 suivant.

7.4. Lorsque le véhicule atteint le kilométrage souscrit avant l'expiration de la durée du Contrat, les prestations décrites dans le présent document ne sont plus accordées au Client, les prélèvements automatiques sont arrêtés et le solde du prix du Contrat soumis à la TVA sera immédiatement exigible, et fera l'objet d'un prélèvement sur le compte du Client le contrat sera résilié.

### 8. PRESTATIONS D'ASSISTANCE APPLICABLES AUX CONTRATS D'ENTRETIEN

Pour l'assistance associée à tout véhicule électrique dont la batterie fait l'objet d'une location, le Client se reportera aux conditions d'assistance associées au contrat de location de batterie qu'il aura souscrit.

#### 8.1. Bénéficiaires :

Dans le cadre des Contrats d'Entretien « Contrat Entretien », « Contrat Sérénité », « Contrat Intégral », 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 RENAULT ASSISTANCE dans les conditions définies ci-dessous.

#### 8.2. Fait générateur :

Les faits générateurs suivants déclenchent également la prestation d'assistance dans les conditions prévues aux articles 8.3, 8.4 :

##### - Panne

Le véhicule doit être immobilisé par une panne consécutive à un incident mécanique, électrique ou électronique imprévisible, couvert par le Contrat, 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 pour les véhicules thermiques et hybrides

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

#### 8.3. Mise en œuvre des prestations de RENAULT ASSISTANCE :

Avant d'appeler RENAULT 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...



## CONDITIONS GÉNÉRALES DES CONTRATS D'ENTRETIEN RENAULT

- 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, RENAULT 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 RENAULT ASSISTANCE dès sa sortie d'autoroute ou voie assimilée.

ATTENTION : RENAULT ASSISTANCE ne prend pas en charge les dépenses effectuées par le Client qui n'auraient pas fait l'objet d'un accord préalable.

Les prestations d'assistance sont exclusivement mises en œuvre par RENAULT ASSISTANCE.

Les prestations d'assistance sont prises en charge dans l'ensemble des pays de la liste de l'article 9.

### 8.4. Les prestations de RENAULT ASSISTANCE :

Pour l'ensemble des Contrats d'Entretien, les prestations de RENAULT ASSISTANCE comprennent la prestation d'assistance routière définie ci-dessous. Pour les Contrats d'Entretien « Contrat Sérénité », et « Contrat Intégral » et les prestations de RENAULT 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 Renault à l'exception des véhicules Renault fournis par une société de location "courte durée" et les véhicules Renault 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, RENAULT 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 8.1. « Les bénéficiaires » ci-dessus bénéficient des prestations b à h).

##### 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, 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, RENAULT 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 RENAULT 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, RENAULT ASSISTANCE pourra organiser et prendre en charge la poursuite du voyage selon le trajet le plus direct selon les modalités suivantes :

- 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, RENAULT 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 RENAULT est supérieur à 3 heures, le Client peut bénéficier d'un véhicule de remplacement mis gratuitement à sa disposition par RENAULT pour une durée de 3 jours maximum, en fonction des disponibilités locales et selon les modalités de mise à disposition du véhicule de remplacement suivantes :

- Le Client devra prendre rendez-vous au moins 48 heures avant l'intervention prévue, ceci afin de permettre au réseau RENAULT d'assurer la disponibilité d'un véhicule de remplacement,
- Le Client devra explicitement faire la demande d'un véhicule de remplacement lors de la prise de rendez-vous auprès du réseau RENAULT.
- Le véhicule de remplacement sera mis à la disposition du Client pendant la durée de la réparation du véhicule sans excéder 3 jours.
- L'utilisation du véhicule de remplacement devra se faire conformément aux conditions générales de location du loueur le mettant à disposition.
- Le véhicule doit impérativement être restitué au lieu où il a été prêté.
- Les frais annexes, tels que l'assurance complémentaire, le péage ou le carburant restent à la charge du Client.

##### g) Frais de liaison

Accusé de réception en préfecture  
077-217705144-20250318-ST25\_10432-AI  
Date de télétransmission : 18/03/2025  
Date de réception préfecture : 18/03/2025



## CONDITIONS GÉNÉRALES DES CONTRATS D'ENTRETIEN RENAULT

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 RENAULT ASSISTANCE.

### 9. COUVERTURE GEOGRAPHIQUE

Les Contrats d'Entretien des véhicules Renault sont applicables à tout véhicule vendu en France métropolitaine sous réserve du respect des préconisations constructeur en termes d'âge et de kilométrage et tant qu'il circule et reste immatriculé dans l'un des pays figurant ci-dessous. **Dans l'hypothèse où un membre du réseau agréé de l'un ces pays effectuerait des opérations n'entrant pas dans le périmètre du Contrat conclu avec Renault, ces opérations ne seront pas prises en charge financièrement ou remboursées au titre du Contrat.**

FRANCE MÉTROPOLITAINE - ALBANIE - BOSNIE HERZÉGOVINE - BULGARIE - CHYPRE - DANEMARK - FINLANDE - GRÈCE - ISLANDE - KOSOVO - MACÉDOINE - MALTE - MONTÉNÉGRO - NORVÈGE - ROUMANIE - SAINT-MARIN - SUÈDE - ALLEMAGNE - ANDORRE - AUTRICHE - BELGIQUE - CROATIE - DÉPARTEMENTS DOM - ESPAGNE - ESTONIE - GRANDE-BRETAGNE - HONGRIE - IRLANDE - ITALIE - LETTONIE - LIECHTENSTEIN - LITUANIE - LUXEMBOURG - PAYS-BAS - POLOGNE - PORTUGAL - RÉPUBLIQUE TCHÈQUE - SAINT-PIERRE-ET-MIQUELON - SERBIE - SLOVAQUIE - SLOVÉNIE - SUISSE - UKRAINE

Dans les pays et départements listés ci-dessous, le Client devra faire une avance de frais : les factures seront réglées par le Client et remboursées en France par l'établissement Renault ayant vendu le Contrat d'Entretien souscrit ou, dans le cas d'une vente à distance, par RENAULT S.A.S. directement. Le Client devra appeler le Service Relations Clientèle au (0806 00 20 20) pour effectuer sa demande de remboursement et transmettre son RIB.

**Ne seront remboursées que les prestations couvertes par le Contrat.**

#### PAYS OU (TERRITOIRES) OU LES FRAIS SERONT AVANCÉS PAR LE CLIENT :

ALBANIE - BOSNIE HERZÉGOVINE - BULGARIE - CHYPRE - DANEMARK - FINLANDE - GRÈCE - ISLANDE - KOSOVO - MACÉDOINE - MALTE - MONTÉNÉGRO - NORVÈGE - ROUMANIE - SAINT-MARIN - SUÈDE - DÉPARTEMENTS DOM

Les Contrats d'Entretien des véhicules Renault sont applicables auprès des membres du réseau Renault de ces pays.

**Le Contrat d'Entretien pour les véhicules électriques est applicable auprès des membres du réseau Renault disposant de la signalétique RENAULT Z.E. et/ou RENAULT Z.E. SERVICE de ces pays.**

Si le Véhicule est destiné à recevoir une première immatriculation dans l'un des pays figurant dans les listes ci-dessus autres 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 listée ci-dessus, le Client perd le bénéfice du Contrat d'Entretien

### 10. RÉSILIATION

**10.1.** 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 RENAULT (MOBILIZE Lease&CO) dans un délai d'un mois par lettre recommandée avec accusé de réception, en joignant un justificatif.

**10.2.** En cas de vol, si le véhicule n'est pas retrouvé trente (30) jours après la déclaration, le Contrat sera résilié de plein droit à la date du vol. A défaut d'information de RENAULT (MOBILIZE Lease&CO) par lettre recommandée avec accusé de réception dans les 48 heures.

**10.3.** En cas de vente du véhicule, le Client doit informer RENAULT (MOBILIZE Lease&CO) 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 précisant le kilométrage).

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

Dans cette hypothèse, il appartiendra au Client de communiquer à RENAULT (MOBILIZE Lease&CO) les coordonnées de l'acquéreur de son véhicule.

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

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

**10.4.** En cas de reprise du véhicule par le réseau Renault, le Client doit en avvertir RENAULT (MOBILIZE Lease&CO). Le Contrat et les droits s'y afférents s'arrêtent à la date et au kilométrage de reprise du véhicule.

**10.5.** Le Contrat pourra être résilié de plein droit et sans préavis par RENAULT par lettre recommandée avec accusé de réception, en cas d'inexécution d'une des obligations du 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.

- lorsque le compteur kilométrique du véhicule a été changé sans que RENAULT (MOBILIZE Lease&CO) en ait été informée par lettre recommandée avec accusé de réception en y joignant copie de la facture, ou lorsque le compteur kilométrique a été débranché ou remis à zéro, ou lorsque le kilométrage indiqué a été falsifié.

Dans tous les cas, RENAULT pourra réclamer au Client un dédommagement pour le préjudice subi. Cette indemnité s'ajoutera au solde du prix restant dû par le Client .

**10.6.** Le Contrat pourra être résilié par le Client, à tout moment, par courrier recommandé avec demande d'accusé de réception adressé à RENAULT (MOBILIZE Lease&CO).

Accusé de réception en préfecture  
077-217705144-20250318-ST25\_10432-AI  
Date de télétransmission : 18/03/2025  
Date de réception préfecture : 18/03/2025



## CONDITIONS GÉNÉRALES DES CONTRATS D'ENTRETIEN RENAULT

**10.7.** En cas de non-paiement partiel ou total, à l'échéance, d'un seul prélèvement, l'exécution du Contrat sera immédiatement suspendue, sans préjudice de l'application de pénalités de retard. 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 assuré au Client que tant que les paiements mensuels sont effectués conformément à l'article 7.2 du présent document.

### 10.8. Modalités de régularisation

**10.8.1.** Dans les cas prévus au présent article, MOBILIZE Lease&CO 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 demande de la résiliation, tout mois entamé étant cependant dû jusqu'à la date effective de résiliation
- Dans le cas d'un contrat intégrant des pneumatiques, la prestation de changement de ces pneumatiques ne sera pas possible après échéance du contrat en durée ou kilomètres. De même, aucun remboursement des pneumatiques non utilisés ne sera possible après échéance du contrat.
- MOBILIZE Lease&CO effectuera, quel que soit le mode de paiement retenu par le Client, un décompte intégrant :
  - le kilométrage et la durée souscrits par le Client au titre du Contrat, la durée écoulée depuis la date de souscription (arrondie au mois complet),
  - le kilométrage réalisé par le Client à la date de la résiliation,
  - les sommes effectivement encaissées par MOBILIZE Lease&CO au titre du Contrat, depuis sa souscription,
  - le prix du Contrat, figurant aux conditions particulières du Contrat,

En cas de paiement comptant, MOBILIZE Lease&CO remboursera au Client les droits restants à courir, à savoir, le prix du Contrat diminué du coût du kilométrage réel parcouru par le véhicule à la date de résiliation, calculé sur la base du kilométrage souscrit par le Client.

En cas de paiement mensuel, et si le kilométrage réalisé à la date de résiliation est supérieur au kilométrage prorata temporis souscrit (obtenu à partir de la durée et du kilométrage souscrits par le Client), MOBILIZE Lease&CO adressera un courrier au Client pour lui communiquer le montant de la somme dont il lui reste redevable.

Pour les cas de résiliation dont la date d'évènement constitue la date d'effet de la résiliation selon les conditions prévues dans le chapitre 11, ce montant sera diminué des éventuels trop-perçus calculés entre la date d'effet de la résiliation et la date de saisie de l'opération de résiliation par MOBILIZE Lease&CO.

En cas de paiement mensuel, et si le kilométrage réalisé est inférieur au kilométrage prorata temporis souscrit (obtenu à partir de la durée et du kilométrage souscrits par le Client), MOBILIZE Lease&CO remboursera au Client le trop-perçu dont les mensualités postérieures à la date de résiliation selon les conditions prévues dans le chapitre 10.

Le Client devra s'acquitter de frais de dossier d'un montant de 38 euros TTC.

**10.8.2.** Dans le cas d'un contrat d'entretien souscrit avec une option pneumatiques, les prestations liées au contrat d'entretien seront régularisées comme précisé en 10.8.1. Pour la partie pneumatiques, la

régularisation se fera au prorata du consommé par rapport aux loyers encaissés.

Le Client devra s'acquitter de frais de dossier d'un montant de 38 euros TTC.

**Exemple 1 :** Un contrat d'Entretien réglé au comptant de 3 ans / 50 000 km payé 761€ résilié à 2 ans et 37 000 km

- Coût de cette consommation : 37 000 km / 50 000 km x 761 € = 563 €

- Frais de dossier liés à la résiliation : 38 € TTC

- Montant de la régularisation financière : 761 - 563 - 38 = 160 € TTC à rembourser au client.

**Exemple 2 :** Un Contrat d'Entretien de 3 ans / 50 000 km d'un coût total de 756€ TTC réglé par mensualité de 21€ TTC, résilié à 2 ans et 37 000 km (demande faite à 25 mois, cas d'un vol prévu dans l'article 10.2.)

- Coût de cette consommation : 37 000 km / 50 000 km x 756 € = 559 € TTC

- Mensualités réglées à date d'effet de la résiliation : 21€ \* 24 mois = 504 € TTC

- Régularisation d'un trop-perçu entre la date d'effet de la résiliation (24 mois) et la date de saisie de la résiliation par MOBILIZE Lease&CO (25ème mois) : 21€ TTC

- Frais de dossier liés à la résiliation : 38 € TTC

- Montant de la régularisation financière : 559 - 504 - 21 + 38 = 72 € TTC à régler par le Client.

**Exemple 3 :** Un contrat d'Entretien pour un nouveau Scénic avec option pneumatiques de 4 ans / 80 000 km + 4 pneumatiques été payé 950€ (pour le contrat d'entretien) + 884€ (pour les 4 pneus été) = 1834€ TTC résilié à 3 ans et 60 000 km et seulement 2 pneus remplacés.

- Coût de la consommation dans le cadre du contrat d'entretien : 60 000 km / 80 000 km x 950€ = 712,5 € TTC

- Frais de dossier liés à la résiliation : 38 € TTC

- Prix de 2 pneumatiques : 442 € TTC

- Montant de la régularisation financière : 950 - 712,5 - 38 + 442 = 641,5 € TTC à rembourser au client.

## 11. MODALITES DE LA VENTE A DISTANCE ET HORS ETABLISSEMENT :

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

#### 11.1.1. Les étapes de la vente en ligne :

a) Pour passer commande d'un Contrat d'Entretien en ligne, le Client doit s'identifier en indiquant son mot de passe dans la rubrique « Identification » s'il est déjà titulaire d'un compte « My Renault » et d'un « Garage Virtuel » sur le Site. Dans le cas contraire, il doit suivre la procédure de création de son compte « My Renault » et de son « Garage Virtuel ».

b) Le Client doit ensuite suivre la procédure de souscription du Contrat d'Entretien qu'il a choisi.

c) Une fois qu'il aura validé sa commande du Contrat d'Entretien, le Client pourra alors procéder à la prise de connaissance et à l'acceptation préalable des présentes Conditions Générales de Vente des Contrats d'Entretien des Véhicules Renault puis au paiement du prix dudit contrat conformément à la procédure indiquée sur le Site.



## CONDITIONS GÉNÉRALES DES CONTRATS D'ENTRETIEN RENAULT

En cochant la case d'acceptation des présentes Conditions Générales de Vente des Contrats d'Entretien des Véhicules le Client reconnaît les avoir lus et compris et accepté leur application.

Le Contrat d'Entretien 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 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 d'Entretien commandé.

### 11.1.2. Mail de confirmation de la souscription en ligne du Contrat d'Entretien :

Une fois le paiement effectué, la souscription du Contrat d'Entretien sera confirmée par RENAULT par un mail envoyé à l'adresse e-mail indiquée par le Client dans son compte « My Renault ».

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

En cas d'achat par téléphone du Contrat, un exemplaire du contrat présenté au Client par téléphone lui sera adressé par courrier. Le Contrat sera formé par l'envoi par le Client à RENAULT de l'exemplaire du Contrat signé par ses soins.

### 11.3. En cas de vente hors établissement

En cas de Contrats d'entretien conclus en dehors des sites de RENAULT ou Etablissements Renault, ou en cas de Contrat 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, RENAULT ou l'Etablissement Renault fournit un exemplaire du Contrat au Client sur papier ou si le Client est d'accord sur autre support durable.

Après la signature du Contrat, RENAULT ou l'Etablissement Renault fournit au Client un exemplaire du Contrat d'Entretien par courrier ou par tout autre moyen.

RENAULT 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 7 jours à compter de la conclusion du Contrat hors établissement. Cependant, si le Contrat est conclu au cours de réunions organisées par RENAULT ou par l'Etablissement Renault 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 7 jours ne s'applique plus.

### 11.4. Disposition commune : droit de rétractation

En cas de contrats de vente à distance ou hors établissement, en application des articles L221-18 et suivants du code de la consommation, le Client dispose d'un délai de 14 jours franc à compter de la conclusion du contrat pour exercer sa faculté de rétractation sans avoir à justifier de motifs ni à payer de pénalités.

Le Client qui a exercé son droit de rétractation de son Contrat dont l'exécution a commencé, à sa demande expresse, avant la fin du délai de rétractation, versera à RENAULT un montant correspondant au service fourni jusqu'à la communication de sa décision de se rétracter ;

ce montant est proportionné au prix total de la prestation convenu dans le Contrat.

Le Client pourra exercer sa faculté de rétractation en informant RENAULT (MOBILIZE L&CO) (un exemple de formulaire de rétractation se trouve à la fin des présentes conditions générales), de sa décision par courrier (en joignant son RIB pour le remboursement) à l'adresse postale suivante :

**MOBILIZE LEASE&CO**  
Département contrats de services  
API EQV 108  
92359 Le Plessis Robinson cedex

En cas d'exercice de la faculté de rétractation, RENAULT procèdera au remboursement du prix payé par le Client. Ce remboursement sera effectué au plus tard dans les 14 jours, à compter de la date à laquelle RENAULT (MOBILIZE Lease&CO) est informé de la décision de rétractation et selon le même moyen de paiement que celui utilisé pour la souscription du Contrat (sauf accord exprès du client pour un remboursement selon un autre moyen de paiement).

## 12. 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, 122-122 bis Avenue du Général Leclerc 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.renault.fr/donnees-personnelles.html>) peut être communiquée au Client à première demande sur un support papier.

## 13. LOI APPLICABLE – MEDIATION – CONTESTATIONS

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

13.2. En cas de litige entre le Client et l'Etablissement Renault ou RENAULT, ceux-ci s'efforceront de le résoudre à l'amiable (le Client

Accusé de réception en préfecture  
077-217705144-20250318-ST25\_10432-AI  
Date de télétransmission : 18/03/2025  
Date de réception préfecture : 18/03/2025



## CONDITIONS GÉNÉRALES DES CONTRATS D'ENTRETIEN RENAULT

adressera une réclamation écrite auprès du Service Relations Clientèle de RENAULT ou celui de l'Etablissement Renault).

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 :

- 1) Soit le Médiateur de RENAULT 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 Cmfm 19 avenue d'Italie 75013 Paris ou sur son site internet [www.mediationcmfm.fr](http://www.mediationcmfm.fr).
- 2) Soit le centre de médiation compétent pour traiter les litiges relevant de la responsabilité de l'Etablissement Renault (ex: conditions de vente) en s'adressant

### SELON LES AFFILIATIONS DE L'ETABLISSEMENT RENAULT :

- au Médiateur de Mobilians par courrier à l'adresse suivante: 43 bis route de Vaugirard – CS 80016- 92197 Meudon Cedex par mail : [mediateur@mediateur-mobilians.fr](mailto:mediateur@mediateur-mobilians.fr) – site internet : <http://www.mediateur-mobilians.fr/>
- au Médiateur auprès de la FNAA 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)
- soit au Médiateur du Groupement des Agents Renault : SAS Médiation-Solution Consommation 22 chemin de la bergerie - 01800 St Jean de Niois ou sur son site internet <https://sasmediationsolution-conso.fr>.

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>

### 13.3. En cas de contestation relative à l'exécution du Contrat :

- si le Client est un commerçant, le tribunal dont dépend le siège social de l'Etablissement Renault sera seul compétent,
- si le Client n'est pas un commerçant, le choix du tribunal compétent se fera conformément à la loi française.

### 14. Service Relations Clientèle

Les coordonnées du Service Relations Clientèle sont les suivantes :  
**Service Relation Clientèle**  
**RENAULT SAS**  
**92109 Boulogne-Billancourt Cédex**

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

*Signature du Client*

Ville de Villeparisis  
la Directrice Générale des Services  
Valérie BESSIERE





**CONDITIONS GÉNÉRALES DES CONTRATS D'ENTRETIEN RENAULT**

Accusé de réception en préfecture  
077-217705144-20250318-ST25\_10432-AI  
Date de télétransmission : 18/03/2025  
Date de réception préfecture : 18/03/2025

VB



## CONDITIONS GÉNÉRALES DES CONTRATS D'ENTRETIEN RENAULT

### CONTRAT CONCLU A DISTANCE ET HORS ETABLISSEMENT (Articles L221-18 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 Contrat sans donner de motif dans un délai de quatorze jours, jours fériés compris, à compter de la date de la conclusion du contrat.

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.

Pour exercer le droit de rétractation, vous devez nous notifier votre décision de rétractation du 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 11.4. Vous pouvez utiliser le modèle de formulaire de rétractation ci-dessous mais ce n'est pas obligatoire.

#### 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 11.4,
- l'expédier au plus tard le quatorzième jour à partir de conclusion du contrat, 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 la rétractation de mon Contrat d'entretien : .....

Souscrit le.....

Nom du Client : .....

Adresse du Client : .....

Nom et adresse de l'Etablissement Renault : .....

Signature du/des Client (s) :

Date : .....

Accusé de réception en préfecture  
077-217705144-20250318-ST25\_10432-AI  
Date de télétransmission : 18/03/2025  
Date de réception préfecture : 18/03/2025