

CONDITIONS GENERALES D'UTILISATION SERVICE « DEVIS EN LIGNE » ALPINE

Les présentes conditions générales d'utilisation (ci-après « **CGU** ») ont pour objet de définir les règles d'utilisation du service « Devis en Ligne Alpine », accessible via www.alpinecars.fr depuis la section « Entretien & Service » édité par la société RENAULT, société par action simplifiée, immatriculée au registre du commerce et des sociétés de Nanterre sous le numéro 780 219 897, ayant son siège social au 122-122 bis avenue du Général Leclerc 92100 Boulogne-Billancourt – France (ci-après « **ALPINE** »).

Les présentes CGU détaillent toutes les étapes nécessaires à l'accessibilité du Service consistant à la réalisation d'un devis valable trente jours dans le cadre d'opérations d'entretien sur le véhicule du Client ainsi que les conditions auxquelles ce service est fourni.

Les prestations d'entretien sont souscrites par le Client auprès du Concessionnaire conformément aux dispositions contenues dans les « Conditions Générales de la Vente de la Pièce de Rechange et de la Réparation Alpine ».

1. DEFINITIONS

« **Client** » désigne le client ayant pris un rendez-vous auprès d'un Concessionnaire pour une intervention sur son Véhicule et navigant sur le Site mise à sa disposition.

« **Concessionnaire** » désigne l'établissement membre du réseau Alpine auprès duquel le Client a pris rendez-vous en ligne, pour l'entretien de son véhicule.

« **Conditions Générales de la Vente de la Pièce de Rechange et de la Réparation Alpine** » désigne les conditions contractuelles régissant la réalisation des opérations réalisées par le Concessionnaire sur le véhicule du Client.

« **Devis** » désigne une estimation détaillée et chiffrée des prestations d'entretien et de réparation qu'un Client réalise via le Site.

« **Site** » désigne le site Devis En Ligne Alpine accessible via www.alpinecars.fr.

« **Services** » désigne l'ensemble des fonctionnalités accessibles depuis le Site.

« **Véhicule** » désigne un véhicule de marque Alpine.

2. CONDITIONS D'ACCES AU SITE ET MODALITES D'UTILISATION

2.1 - Accès

Le Site est accessible via www.alpinecars.fr (section « Entretien et Services »), certains sites web de concessionnaires, l'espace personnel My Alpine. Il ne nécessite pas de téléchargement.

Le Client doit identifier son véhicule à l'aide de son numéro d'immatriculation ou numéro de châssis afin que RENAULT lui propose des offres personnalisées. Le Client devra obligatoirement indiquer son kilométrage pour obtenir un devis.

2.2 - Utilisation

Forfaits d'entretien

Afin de faire établir le Devis, et après avoir identifié son véhicule en renseignant son numéro d'immatriculation ou d'identification (VIN), le Client sélectionnera :

- a) le Concessionnaire de son choix et
- b) les prestations d'entretien qu'il souhaite voir accomplies parmi celles proposées par ledit Concessionnaire dans la liste globale suivante :
 - 1. Révisions constructeur
 - 2. Pneumatiques
 - 3. Freinage
 - 4. Climatisation
 - 5. Distribution
 - 6. Visibilité
 - 7. Batterie
 - 8. Amortisseurs
 - 9. Démarrage
 - 10. Vidange de boîte de vitesse
 - 11. Echappement
 - 12. Liquides

ALPINE se réserve le droit de faire évoluer cette liste (ajout, suppression ou modifications de prestations).

Le Client devra ensuite cliquer sur « **SUIVANT** » en bas à droite afin de prendre rendez-vous et télécharger son devis.

Services du Concessionnaire pour la dépose du Véhicule

En fonction de ce que propose le Concessionnaire sélectionné, le Client aura le choix entre trois options pour prendre rendez-vous :

- Option « Door-to-door valet service » : permet de faire entretenir son véhicule sans se déplacer grâce à une personne se déplaçant pour récupérer le Véhicule et l’emmener à l’atelier Alpine ;
- Option « Care Service 24/7 » : permet de déposer son véhicule à tout moment avec un service de consigne sécurisée sur la zone dédiée (parking ou autre) du concessionnaire ;
- Ne pas recourir aux services du Concessionnaire et procéder directement à une prise de rendez-vous en atelier.

Demande de rendez-vous

Le Client peut directement solliciter un rendez-vous en ligne en choisissant entre deux options :

- Dès que possible ;
- Un créneau de préférence en indiquant les jours et moments de la journée (matin / après-midi).

Coordonnées et Confirmation du rendez-vous

Une fois la demande de rendez-vous effectuée, le Client sera alors recontacté par le Concessionnaire pour confirmer le rendez-vous.

Le Client valide ensuite en ligne son rendez-vous et ses coordonnées.

Le Client reçoit alors un email de confirmation avec l’ensemble des informations concernant son rendez-vous.

3. DESCRIPTION DES SERVICES

Dans le cadre de l’établissement d’un devis pour l’entretien de son véhicule, le Client a accès aux informations suivantes (en fonction de l’offre disponible) :

- Coût du maintien en état du Véhicule (entretien ou révision) ;
- Coût du remplacement des pneumatiques du Véhicule ;
- Prix des accessoires compatibles avec le Véhicule ;
- Contenu des prestations (opérations, pièces et services).

Le Client a alors la possibilité de faire établir en ligne un Devis des prestations de services qu’il entend faire réaliser sur son Véhicule.

Il est précisé que le Devis a une durée de validité limitée puisque les prix indiqués pour les forfaits d'entretien dans le Devis varient selon les Concessionnaires et peuvent être amenés à évoluer.

Le devis n'engage le Concessionnaire qu'après acceptation par le Client des termes mentionnés et ne constitue pas une offre de contrat de vente ou de prestation de services tant qu'il n'est pas validé par les deux parties.

4. AFFICHAGE DES PRIX

Les prix affichés sur le Site ainsi que le montant prévisionnel de la participation au retraitement des déchets sont exprimés en Euros et toutes taxes comprises (TTC) selon le taux de TVA française en vigueur au jour du Devis.

Le montant concernant la participation au retraitement des déchets variant selon la nature de la prestation de service effectivement réalisée il sera ajusté par le Concessionnaire au moment de la facturation de la prestation réalisée.

Les prix affichés tiennent compte des éventuelles promotions et autres offres tarifaires en cours au moment du Devis.

5. DISPONIBILITE DU SITE ET DE L'ACCES AUX SERVICES

Le Site met en œuvre les moyens techniques de nature à assurer la qualité de ses Services. Il s'agit là d'une obligation de moyens, souscrite en considération des aléas techniques de sorte qu'en aucun cas, le Site ne peut garantir une utilisation continue et sans perturbation.

L'accès au Site peut donc à tout moment faire l'objet d'une interruption ou d'une suspension ou de modifications.

Les travaux de maintenance nécessaires pour l'entretien ou pour l'amélioration des Services seront, dans la mesure du possible, notifiés à l'avance par une communication sur la page d'accueil du Site.

La disponibilité du Site peut encore être interrompue en cas d'intrusion, piratage, dysfonctionnement ou demande des autorités publiques habilitées.

6. MODIFICATION DES CGU

Les CGU entrent en vigueur à compter de leur publication sur le Site.

Le Client reconnaît et accepte que la version des CGU qui fait foi est celle qui se trouve en ligne et qu'il accepte lors de son accès au Site. Le Client est par conséquent tenu de se référer à la version des CGU en ligne à la date de son accès et de l'utilisation concernée.

ALPINE est libre de modifier les présentes CGU à tout moment, notamment afin de prendre en compte toute modification ainsi que toute évolution ou contrainte légale, réglementaire et/ou technique.

7. UTILISATION DES DONNEES PERSONNELLES RECUEILLIES SUR LE SITE

ALPINE est soucieuse de protéger les Données personnelles des Clients. Dans ce cadre, le Client déclare avoir lu et accepté les mentions d'informations relatives à la protection des données personnelles des Clients accessibles au lien suivant : <https://www.alpinecars.fr/donnees-personnelles.html>.

8. FORCE MAJEURE

Tout évènement ayant les caractères de la force majeure, et ayant pour conséquence un dysfonctionnement du Site ne peut engager la responsabilité de ALPINE.

Le Client accepte également de considérer que revêtiront contractuellement les caractères de la force majeure, notamment, les coupures électriques, les défaillances de réseaux Internet ou encore les dysfonctionnements informatiques (« bugs », virus, malware, intrusions).

9. PROPRIETE INTELLECTUELLE

9.1 – Droits d'auteur et/ou Droits sur les Dessins et Modèles

Le Site constitue une œuvre dont ALPINE, qui l'a conçue et développée, est l'auteur au sens des articles L. 111.1 et suivants du Code de la propriété intellectuelle.

Les photographies, textes, slogans, dessins, images, séquences animées sonores ou non ainsi que toutes œuvres intégrées ou tout contenu présent dans le Site sont la propriété de ALPINE ou de tiers ayant autorisés ALPINE à les utiliser.

Les reproductions, sur un support papier ou informatique, du Site et des œuvres qui y sont reproduits sont autorisées sous réserve qu'elles soient strictement réservées à un usage personnel excluant tout usage à des fins publicitaires et/ou commerciales et/ou d'information et qu'elles soient conformes aux dispositions de l'article L122-5 du Code de la Propriété Intellectuelle.

A l'exception des dispositions ci-dessus, toute reproduction, représentation, utilisation ou modification, par quelque procédé que ce soit et sur quelque support que ce soit, de tout ou partie du Site, de tout ou partie des différentes œuvres et modèles de véhicules qui le composent, sans avoir obtenu l'autorisation préalable de ALPINE, est strictement interdite et constitue un délit de contrefaçon puni de trois ans d'emprisonnement et de 300.000 € d'amende.

L'Utilisateur ne doit ni copier, ni modifier, ni reproduire, partiellement ou en totalité, sous quelque forme que ce soit les informations et les éléments apparaissant sur le Site, ni intervenir sur le Site, ni agir d'une manière contrevenant aux droits de propriété intellectuelle de ALPINE et des tiers ayant autorisé ALPINE à les utiliser. L'utilisation d'un droit de propriété intellectuelle de ALPINE ou d'un tiers ayant autorisé ALPINE à l'utiliser, non expressément autorisée est strictement interdite.

9.2 - Droits des marques

L'appellation ALPINE, le logo ALPINE, le nom des produits et services proposés par ALPINE, les slogans et les logos accompagnant ces marques sont, sauf indication particulière, des marques déposées par ALPINE ou d'autres sociétés du groupe.

Si d'autres marques sont également citées, elles sont identifiées par une majuscule et sont utilisées par ALPINE soit avec l'autorisation de leur titulaire, soit comme simple indication de produits ou services proposés par ALPINE.

La reproduction, l'imitation, l'utilisation ou l'apposition de ces marques sans avoir obtenu l'autorisation préalable de ALPINE ou de leurs titulaires respectifs constitue un délit de contrefaçon puni de quatre ans d'emprisonnement et de 400.000 € d'amende.

10. RESPONSABILITES

10.1 Dans la limite des lois et règlements applicables, ALPINE décline toute responsabilité quant à l'utilisation du Site par le Client et ne donne aucune garantie, expresse ou implicite, quant à la rapidité et/ou la performance du Site ou quant à l'utilisation qui serait faite par le Client des données et/ou informations accessibles via le Site.

En particulier, ALPINE ne garantit pas que le Site sera exempt d'erreurs, de défauts ou d'omissions, ni qu'elle ne fera l'objet de dommages ou d'attaques, notamment de virus, pouvant entraîner des dysfonctionnements, des interruptions de service, des pannes ou des pertes de données ou d'informations.

L'accès au Site peut être momentanément et périodiquement suspendu pour des raisons techniques, pour la résolution desquelles les équipes techniques mettront tout en œuvre dans les plus brefs délais le cas échéant.

ALPINE sera exonérée de toute responsabilité :

- En cas de non-respect par le Client des stipulations des présentes Conditions Générales d'Utilisation ;
- En cas de dysfonctionnement du Site résultant soit d'une cause, volontaire ou involontaire, imputable au Client ou à un tiers, soit d'un acte malveillant, soit du dysfonctionnement d'un logiciel, smartphone, tablette PC ou toute autre interface/produit appartenant au Client ;
- En cas de modifications législatives ou réglementaires affectant le Site.

En outre, le Client reconnaît que le Site pouvant être fournie par des réseaux de communication, la responsabilité de ALPINE ne pourra en aucun cas être engagée en cas de dysfonctionnement desdits réseaux de communication.

10.2 Lorsque le Client utilise le Site, il s'engage à le faire conformément aux présentes Conditions Générales d'Utilisation ainsi que dans le respect des réglementations applicables, en particulier des règles de circulation routière.

Le Client est entièrement responsable de l'utilisation du Site et de toute utilisation des données/informations reçues par le biais du Site, même lorsqu'il n'est pas la personne qui utilise ces données/informations.

Le Client s'engage à conserver secret ses codes et à ne pas les divulguer sous quelque forme que ce soit et à quelque personne que ce soit. Le Client est informé que toute divulgation de ses codes à un tiers relève de sa seule responsabilité. La responsabilité de ALPINE ne saurait être engagée si le coffre sécurisé contenant les clés du véhicule était ouvert par un tiers du fait de la divulgation par le Client desdits codes.

11.. LOI APPLICABLE

Les Conditions Générales d'Utilisation, le contenu et tous les droits et obligations des Parties générés dans le cadre de l'utilisation du Site ou s'y rapportant sont soumis au droit français et sont interprétés et appliqués conformément à celle-ci.

12.. LITIGES – MEDIATION

a) Litiges entre Concessionnaires et Clients – Mise à disposition d'un service de médiation

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

A défaut d'accord amiable avec le Service Relations Clientèle, le Client a la possibilité de saisir gratuitement, si un désaccord subsiste, un médiateur.

- 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 Désigné :

- au Médiateur du Conseil national des professions de l'automobile par courrier à l'adresse suivante: 50, rue Rouget de Lisle - 92158 Suresnes Cedex) ou sur son site internet www.mediateur-cnpa.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
- soit le Médiateur de ALPINE 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.

b) Litiges relatifs aux services fournis par le Site

En cas de contestation relative à l'utilisation du Site :

– si le Client est un commerçant, le tribunal dont dépend le siège social de l'établissement du concessionnaire sera seul compétent,

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

Le Client peut recourir à une procédure de médiation conventionnelle ou à tout autre mode alternatif de règlement de différends.

Les Concessionnaires, commerçants indépendants agissant pour leur compte et en leur nom, sont seuls responsables vis-à-vis des Clients des engagements de toute nature pris par eux, car ils ne sont pas les mandataires de ALPINE.

13. DISPOSITIONS DIVERSES

Si une ou plusieurs stipulations des présentes CGU est déclarée non valide, nulle ou non écrite en application de la réglementation en vigueur, d'une évolution ou à la suite d'une décision définitive d'une juridiction compétente, les autres stipulations garderont toute leur force et portée, les parties s'engageant dans les plus brefs délais à mettre en place une disposition de remplacement valide et d'une portée équivalente la plus proche possible de l'esprit des présentes.