

## CONDITIONS GÉNÉRALES DU CONTRAT D'EXTENSION DE GARANTIE ALPINE

Les présentes conditions générales de vente ont pour objet de définir les prestations proposées dans le contrat d'extension de garantie Alpine, ses modalités de vente dans le réseau Alpine et à distance (à partir du site internet [www.alpinecars.fr](http://www.alpinecars.fr) (ci-après désigné « le Site ») ou par téléphone).

Ces prestations sont assurées par RENAULT S.A.S en tant que représentant de la marque ALPINE ci-après « ALPINE » – 122-122 bis avenue du Général Leclerc – 92100 Boulogne Billancourt. La gestion administrative des contrats et l'encaissement du prix du contrat, sont assurés par DIAC-Location S.A. – Département Sigma Services, filiale et mandataire de DACIA, ci-après « SIGMA SERVICES ».

En cas de vente de l'extension de garantie Alpine dans le réseau Alpine, le Contrat est souscrit auprès de l'Etablissement Vendeur agissant au nom et pour le compte de Renault.

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

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 DU CONTRAT D'EXTENSION DE GARANTIE ALPINE

**1.1.** Est éligible au contrat extension de garantie tout véhicule de la gamme ALPINE, immatriculé en France métropolitaine c'est-à-dire les véhicules particuliers, à condition que la souscription du présent contrat intervienne au plus tard au terme du 12e mois suivant la date de première mise en circulation du véhicule figurant sur le certificat d'immatriculation.

**1.2.** L'extension de garantie Alpine est réservée aux Clients particuliers, artisans, commerçants et professions libérales, dont le parc est inférieur à 10 véhicules, n'ayant pas souscrit un contrat d'Entretien « Contrat Sérénité ».

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

### 2. DATE D'EFFET DU CONTRAT D'EXTENSION DE GARANTIE

Les prestations du Contrat ne seront délivrées qu'à compter de l'expiration du délai de la Garantie contractuelle Véhicule (« Garantie Véhicule ») accordée par le constructeur, c'est-à-dire :

- a) à compter du premier des deux termes atteints (3 ans ou 100.000 km, à compter de la date de début de la garantie figurant sur la Fiche d'Entretien et de Garantie, selon les conditions de la Garantie Véhicule).
- b) Le Contrat ne prendra cependant effet et les prestations ne seront délivrées qu'à la condition que le véhicule n'ait pas parcouru le kilométrage souscrit à la date d'effet indiquée ci-dessus. Dans cette hypothèse, le prix du contrat sera

remboursé au client dans les conditions définies à l'article 11.8.

### 3. DURÉE – KILOMÉTRAGE

**3.1.** 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.

La durée du contrat souscrit a pour point de départ la date de début de la garantie figurant sur la Fiche d'Entretien et de Garantie, quelle que soit la date à laquelle le contrat a été souscrit, et inclut la durée de la Garantie Véhicule accordée par le Constructeur. Le kilométrage choisi par le Client sera décompté à partir du "kilométrage zéro", quelle que soit la date à laquelle le contrat a été souscrit. Le contrat prend fin au premier des deux termes souscrits atteint.

**3.2.** 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.

### 4. CHAMP D'APPLICATION DU CONTRAT D'EXTENSION DE GARANTIE ALPINE

**Le Contrat comprend :**

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 ainsi que les trois (3) pièces d'usure suivantes : l'échappement, le pot catalytique, la lampe à Xénon / LED.

Les pièces d'origine, montées en remplacement des pièces déposées au titre du présent Contrat, sont garanties jusqu'à expiration du présent Contrat.

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

### 5. RESTRICTIONS ET EXCLUSIONS

Le Contrat ne couvre 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 de l'utilisation du véhicule dans une compétition sportive de quelque nature que ce soit,
- les dommages résultant d'un mauvais entretien du véhicule, notamment, lorsque les instructions concernant le traitement, la périodicité ou les espacements kilométriques de l'entretien ou les soins à donner à ce dernier, prévues dans la Fiche d'Entretien et de Garantie et la Notice d'utilisation n'ont pas été respectées
- les dommages résultant d'une réparation ou d'un entretien réalisé dans un atelier n'appartenant pas au réseau ALPINE et hors le respect des méthodes de réparation et du programme d'entretien prévus par le Constructeur en la matière.

## CONDITIONS GÉNÉRALES DU CONTRAT D'EXTENSION DE GARANTIE ALPINE

- les frais d'entretien engagés par le Client, conformément au programme d'entretien prévu par le constructeur,
- le remplacement ou l'appoint de liquides consommables (comme huile, liquide de refroidissement, liquide lave-glace, fluide de climatisation) qui relève de l'utilisation et/ou de l'entretien du véhicule.
- le remplacement des pièces soumises à une usure résultant de l'utilisation du véhicule et de son kilométrage,
- les dégradations causées par les causes extérieures suivantes :
  - accidents, collision, chocs, griffures, rayures, projections de gravillons ou de corps solides, grêle, actes de vandalisme,
  - le non respect des prescriptions du constructeur,
  - retombées liées à un phénomène de pollution atmosphérique, retombées végétales telles que résine, retombées animales telles que fientes d'oiseaux, retombées chimiques,
  - les produits transportés,
  - l'utilisation de carburant ou autres fluides de mauvaise qualité,
  - le montage d'accessoires non agréés par le constructeur
  - le montage d'accessoires agréés par le constructeur installés sans respect des préconisations et/ou instructions définies par ce dernier
- les dommages causés par des événements de force majeure : la foudre, l'incendie, les inondations, les tremblements de terre, les phénomènes climatiques, les faits de guerre, les émeutes et attentats.
- les éléments du véhicule ayant fait l'objet d'une transformation ainsi que les conséquences (dégradation, usure prématurée, altérations, etc.) de la transformation sur les autres pièces ou organes du véhicule, ou sur les caractéristiques de celui-ci,
- les conséquences indirectes d'un éventuel défaut (perte d'exploitation, durée d'immobilisation, etc.),
- les pièces ou organes suivants : l'embrayage, les pneumatiques, les jantes et enjoliveurs de roue, sellerie et habillage intérieur. Sont également exclus, sauf s'ils ont fait l'objet d'un montage en usine, l'autoradio, tout équipement audio phonique et ses accessoires, les systèmes d'alarme.

### 6. PRESTATIONS D'ASSISTANCE

#### 6.1. Les bénéficiaires :

Dans le cadre du présent Contrat, 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 ALPINE ASSISTANCE dans les conditions définies ci-dessous.

#### 6.2. Fait générateur :

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

#### 6.3. Mise en œuvre des prestations de ALPINE ASSISTANCE :

Avant d'appeler ALPINE ASSISTANCE 0 801 801 110 (+33 5 49 34 88 29 depuis l'étranger)

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

ATTENTION : ALPINE 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 ALPINE ASSISTANCE.

Les prestations d'assistance sont prises en charge dans l'ensemble des pays de la liste de l'article 8.

#### 6.4. Les prestations de ALPINE ASSISTANCE :

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

Ces prestations s'appliquent à l'ensemble des véhicules de la gamme ALPINE à l'exception des véhicules ALPINE fournis par une société de location "courte durée" et les véhicules ALPINE 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, ALPINE 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 6.1. « Les bénéficiaires » ci-dessus bénéficient des prestations b à h).

##### b) Remorquage

Le véhicule sera remorqué vers l'atelier ALPINE 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 ALPINE est supérieur à 1 heure, 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, ALPINE ASSISTANCE pourra organiser et prendre en charge l'hébergement du

## CONDITIONS GÉNÉRALES DU CONTRAT D'EXTENSION DE GARANTIE ALPINE

client et celui de ses passagers à concurrence de trois nuits dans un hôtel sélectionné par ALPINE ASSISTANCE. Les frais de restaurant (sauf petit déjeuner), bar, téléphone restent à la charge du client.

### d) Poursuite du voyage - ou - le retour au domicile

Si le client ne souhaite pas attendre la réparation du véhicule sur place, ALPINE ASSISTANCE pourra organiser et prendre en charge la poursuite du voyage selon le trajet le plus direct selon les modalités suivantes :

- 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

### e) Récupération du véhicule réparé

Afin de permettre la récupération du véhicule une fois réparé, ALPINE 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 ALPINE est supérieur à 1 heure, 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. Voir détail des conditions de mise à disposition du véhicule de remplacement dans l'article 7.

### 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 ALPINE ASSISTANCE.

## 7. OFFRE MOBILITÉ

En complément de la prestation Véhicule de remplacement visée par l'article 6.g), le client pourra également bénéficier d'un véhicule de remplacement, si le véhicule subit un incident couvert par le présent Contrat, n'entraînant pas d'immobilisation du véhicule mais nécessitant une intervention, sur rendez-vous, de plus de 1 heure suivant le barème des temps ALPINE et ce, dans les conditions suivantes :

- Le Client devra prendre rendez-vous au moins 48 heures avant l'intervention prévue, ceci afin de permettre au réseau ALPINE 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 ALPINE.
- 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.

## 8. COUVERTURE GEOGRAPHIQUE

Le contrat d'extension de garantie Alpine est applicable à tout véhicule vendu neuf en France Métropolitaine tant qu'il circule et reste immatriculé dans l'un des pays figurant dans la liste ci-dessous.

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

Le contrat d'extension de garantie Alpine est applicable auprès des membres du réseau ALPINE de ces pays.

Cette liste de pays est susceptible d'être mise à jour et la liste des pays actualisée sera disponible auprès du réseau ALPINE et sur le site [www.renault.com](http://www.renault.com).

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 à fortiori immatriculé en dehors de la zone géographique définie ci-dessus, le client perd le bénéfice des présentes garanties.

## 9. MISE EN ŒUVRE DE L'EXTENSION DE GARANTIE ALPINE

Pour bénéficier des prestations du contrat d'extension de garantie Alpine, le Client doit :

- utiliser et entretenir le véhicule suivant les prescriptions indiquées dans la Notice d'Utilisation et la Fiche d'Entretien et de Garantie
- s'adresser à tout membre du réseau ALPINE détenteur du panonceau de la marque, seul habilité à effectuer les interventions à ce titre,
- présenter soit la Fiche d'Entretien et de Garantie dûment remplie soit le bon de livraison ou à défaut, la facture d'achat du véhicule et fournir, en outre, la Notice d'utilisation et les factures d'entretien détaillant les opérations réalisées afin de permettre :
  - de contrôler la date d'effet de l'extension de garantie Alpine et de vérifier que sa durée n'est pas expirée,
  - de justifier la réalisation d'un entretien conforme au programme d'entretien prévu par le constructeur et le respect des périodicités ou espacements kilométriques, des opérations de maintenance et de contrôle, ingrédients et produits utilisés, conditionnant l'application des Garanties ALPINE et de l'extension de garantie Alpine. Si l'entretien, le contrôle ou la réparation ont été effectués en dehors du réseau ALPINE, 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.

## CONDITIONS GÉNÉRALES DU CONTRAT D'EXTENSION DE GARANTIE ALPINE

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

### 10. PAIEMENT

**10.1.** Le Client devra payer le prix de souscription à la signature du présent Contrat.

**10.2.** Si le Client est un commerçant, conformément à l'article L 441-10 du Code de Commerce, 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 L.441-10 du Code de commerce. Le paiement anticipé de la facture ne donnera lieu à aucun escompte.

### 11. RÉSILIATION

**11.1.** 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 SIGMA SERVICES dans un délai d'un mois par lettre recommandée avec accusé de réception, en y joignant un justificatif.

**11.2.** 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.

**11.3.** En cas de vente du véhicule, le Client doit en 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 précisant le kilométrage).

Les droits restant à courir au titre du présent contrat pourront être transférés à l'acquéreur du véhicule et le solde du prix sera alors conservé par SIGMA SERVICES.

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.

**11.4.** En cas de reprise du véhicule par le Réseau ALPINE, le client doit en avvertir Sigma. Le contrat et les droits s'y afférents s'arrêtent à la date et au kilométrage de reprise du véhicule.

**11.5.** 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.

– lorsque le compteur kilométrique du véhicule a été changé sans que SIGMA SERVICES 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, SIGMA SERVICES pourra réclamer au Client une somme correspondant au préjudice subi. Cette indemnité, assujettie à la TVA, pourra, le cas échéant, être imputée sur le solde du prix restant dû par le Client.

**11.6.** En cas de non-paiement du prix de vente du contrat souscrit, l'exécution du présent Contrat sera immédiatement suspendue ; 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.

**11.7.** Dans les cas de résiliation prévus au présent article, et dans les cas d'absence de prise d'effet de l'extension de garantie Alpine prévu à l'article 2.b), SIGMA SERVICES remboursera au Client dans un délai raisonnable :

- le prix de souscription du présent contrat figurant aux conditions particulières si le cas donnant lieu à remboursement intervient avant la date d'effet du contrat définie à l'article 2.b) ou

- le prix de souscription diminué du coût du kilomètre réel parcouru par le véhicule à la date de résiliation si le cas donnant lieu à remboursement intervient postérieurement à la date d'effet définie à l'article 2.b).

Les contrats d'extension de garantie Alpine réglés au comptant à l'Etablissement vendeur et résiliés dans la première année de souscription seront remboursés par SIGMA SERVICES auprès de l'Etablissement vendeur qui fera l'intermédiaire avec le Client.

Dans tous les cas, le Client devra acquitter les frais de dossier d'un montant de 38 euros TTC

**Exemple :** Une extension de garantie Alpine de 4 ans\* / 80 000 km réglé au comptant 500 euros TTC résilié à 47 000km (\*à compter de la date de livraison).

- Kilométrage réalisé par le Client au moment de la Résiliation du Contrat : 47 000km

- Coût de cette consommation :

47 000km / 80 000km x 500 euros = 293,75 euros TTC

- Montant payé par le Client depuis la souscription du Contrat : 500 euros TTC

- Frais de dossiers liés à la résiliation : 38 euros TTC

- Montant de la régularisation financière : 500 – 293,75 – 38 = 168,25 TTC euros à rembourser au Client

### 12. DONNEES PERSONNELLES

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

- Les catégories de données collectées sont les suivantes :

- Identité (ex. : nom, prénom, adresse postale, adresse mail, n° de téléphone, ....)

## CONDITIONS GÉNÉRALES DU CONTRAT D'EXTENSION DE GARANTIE ALPINE

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

- Les données sont traitées pour les finalités suivantes :

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

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

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

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

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

**12.4.** Le Client dispose d'un droit d'accès à ses données personnelles. Il peut en outre solliciter la rectification ou l'effacement de ses données

personnelles. Il bénéficie également du droit de s'opposer au traitement de celles-ci, sans motif lorsqu'il s'agit de prospection commerciale (y compris par voie postale et téléphone), en justifiant d'une situation particulière dans les autres cas, ou de solliciter une limitation dudit traitement. Il peut demander la communication de ses données personnelles dans un format structuré et standard. Il dispose enfin d'un droit de définir des directives relatives au sort de ses données personnelles après son décès. Il peut exercer ces droits à tout moment, en justifiant de son identité, en adressant à Renault SAS adressant un email « à l'adresse [dpo@renault.com](mailto:dpo@renault.com) ou un courrier postal à l'adresse : Renault SAS, Direction juridique – Délégué à la protection des données, 122-122 bis avenue du Général Leclerc – 92100 BOULOGNE BILLANCOURT »

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

**12.6.** Enfin, le Client dispose du droit d'introduire une réclamation auprès de la CNIL au sujet du traitement de ses données personnelles. Le Client est encouragé à contacter Renault SAS avant toute réclamation, pour trouver ensemble une solution au problème rencontré.

### 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 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 liminaire du code de la consommation, a la possibilité de saisir gratuitement, si un désaccord subsiste, un médiateur inscrit sur la liste des médiateurs établie par la Commission d'évaluation et de contrôle de la médiation de la consommation en application de l'article L.615-1 du code de la consommation, à savoir :

- Soit le centre de médiation compétent pour traiter les litiges relevant de la responsabilité de l'Etablissement 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 : 50, rue Rouget de Lisle - 92158 Suresnes Cedex) ou sur son site internet [www.mediateur-cnpa.fr](http://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.fnaa.fr](http://www.mediateur.fnaa.fr)

## CONDITIONS GÉNÉRALES DU CONTRAT D'EXTENSION DE GARANTIE ALPINE

- 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 Cmfcm 19 avenue d'Italie 75013 Paris ou sur son site internet [www.mediationcmfcm.fr](http://www.mediationcmfcm.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 présent contrat :  
– si le Client est un commerçant, le tribunal dont dépend le siège social de l'Etablissement Vendeur 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/ALPINE**  
**122-122 bis avenue du Général Leclerc – 92100 BOULOGNE**  
**BILLANCOURT.**

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

***Signature du Client.***

**CONDITIONS GÉNÉRALES DU CONTRAT D'EXTENSION DE GARANTIE ALPINE**

**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 14. 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 14
- l'expédier au plus tard le quatorzième jour à partir de la réception du bien, ou si ce délai expire normalement un samedi, un dimanche ou un jour férié ou chômé, il est prorogé jusqu'au premier jour ouvrable suivant.

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

Commandé le..... / Reçu le..... (\*)

Nom du client :

.....

Adresse du client :

.....

Nom et adresse de l'Etablissement Vendeur :

.....

Signature du/des client (s) :

Date : .....

(\*) Rayez la mention inutile