

CONDITIONS GENERALES - OFFRE DACIA ZEN
Clients particuliers - Janvier 2024

Les présentes Conditions Générales ont pour objet de s'appliquer aux prestations réalisées à l'occasion de l'offre commerciale dénommée « Dacia Zen » déployée dans le réseau agréé Dacia. Ces prestations sont assurées par RENAULT SAS en tant que représentant de la marque Dacia, ci-après « DACIA » (SAS au capital de 533 941 113€, 122-122bis avenue du Général Leclerc, 92100 Boulogne Billancourt, RCS Nanterre 780 129 987).

L'offre commerciale « Dacia Zen » consiste en une garantie Dacia Zen, activée à la suite d'un entretien constructeur révision forfaitaire « Essentielle » ou « Essentielle+ » d'un véhicule de marque Dacia réalisé par un membre du réseau agréé Dacia situé en France métropolitaine (l'« Etablissement »), au bénéfice d'un client, particulier, non professionnel, qui a dûment payé le forfait facturé en contrepartie de cet entretien (le « Client »), sous réserve que le véhicule réponde à des critères d'éligibilité, que les dysfonctionnements ne soient pas exclus du champs d'application de la Garantie Dacia Zen et que les conditions de bénéfice de la Garantie Dacia Zen soient remplies, ainsi qu'indiqué ci-dessous dans les présentes Conditions Générales (la « Garantie Dacia Zen »).

Les critères d'éligibilités et les conditions de bénéfice de la Garantie Dacia Zen, y compris son champs d'application, seront vérifiés par le membre du réseau Dacia lors d'une demande par un Client de mise en œuvre de la Garantie Dacia Zen relativement à un véhicule.

La signature d'un Ordre de Réparation visant un entretien constructeur révision forfaitaire « Essentielle » ou « Essentielle + » vaut acceptation des présentes Conditions Générales de l'Offre Commerciale Dacia Zen. Ces Conditions Générales sont disponibles auprès des membres du réseau agréé Dacia et sont accessibles en ligne à l'adresse suivante <https://www.dacia.fr/entretien/dacia-zen.html> à partir de laquelle elles peuvent être consultées, téléchargées et conservées par le Client. Elles peuvent également être remises sur support papier sur simple demande auprès du membre du réseau agréé Dacia ayant réalisé ledit entretien constructeur révision forfaitaire « Essentielle » ou « Essentielle + ».

1. Véhicules éligibles à la Garantie Dacia Zen

Le véhicule doit :

- être issu de la gamme Dacia,
- être immatriculé en France métropolitaine au nom d'un Client particulier non professionnel,
- avoir fait l'objet d'entretiens réguliers conformes aux préconisations constructeur,
- avoir un contrôle technique en cours de validité si le véhicule a été immatriculé il y a plus de 48 mois,
- avoir été livré en tant que véhicule neuf il y a plus de 28 mois (2ans 4mois) et moins de 73 mois (6 ans 1mois) ET avoir moins de 120 000 km,
- OU
- avoir été livré en tant que véhicule neuf il y a moins de 28 mois (2ans 4mois) ET avoir entre 100 000km et 120 000km (garantie constructeur expirée 36mois ou 100000km).

Sont exclus de la Garantie Dacia Zen les véhicules suivants :

- véhicules livrés en tant que véhicule neuf il y a moins de 28 mois (2ans 4mois) ayant moins de 100 000km ou plus de 120 000km,
- véhicules livrés en tant que véhicule neuf il y a plus de 73 mois (6ans et 1mois),
- véhicules de plus de 120 000 km à la date de l'entretien constructeur révision forfaitaire « Essentielle » ou « Essentielle+ »,
- véhicules immatriculés au nom de clients professionnels, y compris véhicules issus de flottes, véhicules de loueurs, administrations, taxis, vtc,
- véhicules utilisés en compétition ou autres formes de conduite assimilées,
- véhicules de police, de pompiers, ambulances ou véhicules utilisés pour tout autre service d'urgence,
- véhicules immatriculés au nom d'un concessionnaire/réparateur automobile, d'un garage ou d'un autre type de société faisant habituellement le commerce de véhicules automobiles,
- les véhicules ayant été déclaré en perte totale et/ou retirés de la circulation.

Pour les véhicules ainsi éligibles, la Garantie Dacia Zen sera activée à l'issue de l'entretien constructeur révision forfaitaire « Essentielle » ou « Essentielle+ ».

2. Date d'activation, mise en œuvre et durée de la Garantie Dacia Zen

Activation : début de la période de 12 mois de la Garantie Dacia Zen.

Mise en œuvre : Possibilité de bénéficier de prestations fournies à l'occasion de la Garantie Dacia Zen, sous réserve des conditions prévues aux présentes Conditions Générales.

Délai de carence : Période initiale après activation pendant laquelle la mise en œuvre de la Garantie Dacia Zen est impossible.

Types de véhicule éligible	Activation Dacia Zen - Mise en œuvre – Délai de carence
Véhicules encore couverts pendant une durée inférieure ou égale à 8 mois par l'une des garanties suivantes : - garantie constructeur véhicule neuf, - extension de garantie constructeur véhicule neuf - garantie constructeur véhicule d'occasion - extension de garantie constructeur véhicule d'occasion	Activation immédiate Dacia Zen pour une durée de 12 mois ou 30 000km (premier des deux termes atteints). Mise en œuvre possible à l'issue de la garantie en cours ci-contre et pour la période restant à courir jusqu'à l'expiration de la durée de 12 mois ou 30000km (premier des deux termes atteints) ci-dessus.
Véhicules encore couverts il y a moins d'un mois par l'une des garanties suivantes : - garantie constructeur véhicule neuf, - extension de garantie constructeur véhicule neuf - garantie constructeur véhicule d'occasion - extension de garantie constructeur véhicule d'occasion - Garantie Dacia Zen	Activation immédiate pour une durée de 12 mois ou 30 000km (premier des deux termes atteints). Mise en œuvre possible immédiatement.
Véhicules encore couverts par une Garantie Dacia Zen	Activation immédiate pour une nouvelle durée de 12 mois ou 30 000km (premier des deux termes atteints) Mise en œuvre possible immédiatement.
Autres véhicules éligibles	Activation immédiate pour une durée de 12 mois ou 30 000km (premier des deux termes atteints). Mise en œuvre possible après l'expiration d'un délai de carence d'un mois.

En cas de changement du compteur kilométrique, le cumul des kilomètres affichés sur l'ancien et le nouveau compteur sera pris en compte pour l'établissement des kilométrages indiqués ci-avant.

En cas de cession du véhicule bénéficiant d'une Garantie Dacia Zen, celle-ci est transférée avec le véhicule dans les mêmes conditions, pour la durée et le kilométrage restants tel que précisés ci-dessus, au premier des deux termes atteints.

3. Conditions de mise en œuvre de la Garantie Dacia Zen

Pour que la Garantie Dacia Zen puisse être mise en œuvre, les conditions suivantes sont requises :

3.1 Entretiens effectués dans le réseau DACIA : Justificatifs d'entretien ou de réparation contrôlés dans l'historique constructeur Renault Group (ICM) accessible au membre du réseau DACIA.

3.2 Entretiens réalisés en dehors du réseau DACIA : Présentation par le Client des justificatifs d'entretien ou de réparation détaillant les opérations afin de permettre de justifier la réalisation d'un entretien conforme au programme d'entretien prévu par le constructeur et le respect des périodicités ou des espacements kilométriques, des opérations de maintenance et de contrôle, ingrédients et produits utilisés, conditionnant le bénéfice de la Garantie Dacia Zen.

- ✓ Le client doit fournir les factures des interventions d'entretien, réalisées par un professionnel de l'entretien et de la réparation de véhicules automobiles indiqué par le SIRET de la société.
- ✓ Seules les factures conformes aux exigences ci-dessous permettront de justifier de la réalisation d'un entretien :
 - Interventions réalisées par des professionnels de l'entretien et de la réparation de véhicules automobiles,
 - Qui comportent l'identification (VIN) du véhicule, la date et le kilométrage de l'intervention,
 - La Marque, la quantité et la qualité des lubrifiants remplacés (Ex pour les moteurs : 5W40 & RN 720),
 - La Marque et la référence des pièces remplacées,



- Les forfaits associés ou le temps de main d'œuvre nécessaire à la réalisation des opérations de contrôles nécessaires.
- ✓ Si les interventions d'entretiens réalisées en dehors du réseau Renault ne sont pas conformes au programme entretien, ou dans le cas de factures inexistantes ou ne respectant pas les exigences précédentes (Ex : clients qui réalisent eux-mêmes leurs entretiens, Ateliers de Loueurs, Ateliers Municipaux, Ateliers d'une société X), les réparations seront à la charge du Client.

3.3 Pour bénéficier de la Garantie Dacia Zen, le Client doit s'adresser à tout membre du réseau DACIA détenteur du panonceau de la marque, seul habilité à effectuer les interventions au titre de la Garantie Dacia Zen, afin de faire constater la défectuosité ou le dysfonctionnement couvert par la présente garantie dans les meilleurs délais à compter de la découverte de ladite défectuosité ou dudit dysfonctionnement.

4 Champs d'application de la Garantie Dacia Zen

Sous réserve des exclusions indiquées expressément en Annexe, jusqu'à sa date d'expiration, la garantie Dacia Zen peut couvrir :

- ✓ La réparation ou le remplacement des pièces mécaniques, électriques et électroniques du véhicule (main-d'œuvre comprise), dont la défectuosité couverte par la Garantie Dacia Zen 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, à l'exclusion de l'environnement multimédia, la carrosserie, les rétroviseurs électriques et réseaux dégivrants.
- ✓ La réparation ou le remplacement des pièces d'origine (neuves ou échange standard ou équivalentes) montées dans le Réseau Dacia, à l'occasion de l'exécution de la Garantie Dacia Zen.
- ✓ La présente garantie 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 ni à la garantie légale de conformité prévue au bénéfice du consommateur aux articles L217-3 et suivants du Code de la consommation.

5 Couverture géographique

La Garantie Dacia Zen peut bénéficier à tout véhicule éligible DACIA, sous réserve des dispositions des présentes Conditions Générales, tant qu'il circule et reste immatriculé dans l'un des pays figurant dans la liste ci-dessous :

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

La Garantie Dacia Zen peut être mise en œuvre par tous les membres du réseau DACIA 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 DACIA et sur le site www.dacia.com.

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 de la Garantie Dacia Zen.

6 Données personnelles

Les données personnelles du Client sont collectées et traitées par DACIA et les membres du réseau distribuant la gamme Dacia (ensemble désignés « DACIA » pour les besoins du présent article), 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 DACIA 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 DACIA en adressant sa demande via le formulaire <https://www.dacia.fr/vos-droits.html> ou un courrier postal à l'adresse : Renault SAS/DACIA 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 DACIA, 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 DACIA (accessible sur le site internet <https://www.dacia.fr/donnees-personnelles.html>) peut être communiquée au Client à première demande sur un support papier.

7 Loi applicable – Médiation – Litiges

7.1 Les présentes Conditions Générales sont exclusivement régies par le droit français.

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

A défaut d'accord amiable avec le Service Relations Clientèle 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 Désigné (ex: condition de garantie) en s'adressant à l'un des centres de médiation suivants, selon l'affiliation de l'Etablissement Désigné :

- Médiateur Mobiliars, par courrier : 43 bis route de Vaugirard - CS 80016 - 92197 Meudon Cedex, ou par courriel : mediateur@mediateur-mobiliars.fr, ou sur le site <https://www.mediateur-mobiliars.fr/> ; ou
- Médiateur auprès de la FNA, par courrier : Immeuble Axe Nord ; 9-11 avenue Michelet- 93583 Saint Ouen Cedex, ou par courriel : mediateur@fna.fr, ou sur le site www.mediateur.fna.fr ; ou
- Médiateur du Groupement des Agents Renault, par courrier : SAS Médiation-Solution Consommation 222 chemin de la bergerie - 01800 St Jean de Niost ; ou sur le site <https://sasmediationsolution-conso.fr>.

- soit le Médiateur du Constructeur compétent pour traiter les litiges relevant de sa responsabilité (ex : qualité du produit ou des services) en s'adressant à lui par courrier à l'adresse suivante : Médiation Cmf, 19 Avenue d'Italie 75013 Paris ou sur son site www.mediationcmf.eu.

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 : <http://ec.europa.eu/consumers/odr>

7.3 En cas de contestation relative à l'exécution du présent contrat, le choix du tribunal compétent se fera conformément à la loi française. Le Client peut recourir à une procédure de médiation conventionnelle ou à tout autre mode alternatif de règlement de différends.

Les concessionnaires et vendeurs agréés, commerçants indépendants agissant pour leur compte et en leur nom, sont seuls responsables des engagements de toute nature qu'ils ont pris à l'égard du Client, car ils ne sont pas les mandataires du Constructeur.

8 Service Relations Clientèle

Les coordonnées du Service Relations Clientèle sont les suivantes :

Service Relations Clientèle
Sigma Services
13 avenue Paul Langevin
92359 Le Plessis Robinson Cedex
API EQV NOV 108
Tél. : 01 47 11 10 90
Clientele.sigma@rcibanque.com

ANNEXE - DACIA ZEN EXCLUSIONS

La Garantie Dacia Zen 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 d'un entretien non conforme aux instructions indiquées dans la Notice d'Utilisation et la Fiche Entretien et de Garantie du véhicule, notamment les instructions concernant le traitement, la périodicité ou les espacements kilométriques de l'entretien ou des soins à donner,
- les dommages résultant d'une réparation ou d'un entretien réalisé dans un atelier n'appartenant pas au réseau DACIA et ne respectant pas les méthodes de réparation et du programme d'entretien constructeur,
- les conséquences des dysfonctionnements qui n'ont pas été immédiatement signalés au réseau DACIA, ou que le réseau n'a pas eu la possibilité de réparer ou qui auraient été réparés trop tardivement,
- 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 (ex : 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 pneumatiques, le parallélisme et l'équilibrage des roues,
- le remplacement des pièces soumises à une usure résultant de l'utilisation du véhicule et de son kilométrage,
- Les jeux, les mauvais réglages et les modifications mécaniques qui n'entraînent pas la casse de pièces ou d'organes garantis et qui sont une conséquence de l'âge et de l'utilisation du véhicule
- Les éventuelles conséquences dues à la casse ou l'usure de pièces non garanties, ou jeu excessif ou d'une vibration
- Tout jeu ou toute vibration ou tout bruit ou toute reprogrammation qui n'affecte pas le fonctionnement normal
- les dommages résultant de l'utilisation du véhicule dans une compétition sportive de quelque nature que ce soit,
- 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 esthétiques tels que : peinture, rouille, décoloration, déformation, écaillage, détachement, décollement, dommages causés par l'eau ou la condensation
- 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.),
- La présente garantie est annulée dans l'éventualité où la panne trouve son origine dans un manque de suivi des opérations et des contrôles indiqués dans le carnet d'entretien du Véhicule.
- les prestations d'assistance en cas de panne immobilisante
- les services de mobilité
- Le coût de chaque prise en charge ne pourra jamais et en aucun cas dépasser la valeur économique du véhicule au jour de survenance de la panne ou du dysfonctionnement.
- De même, la somme des coûts (TVA comprise) de toutes les réparations et prestations pendant la période d'application de la Garantie Dacia Zen ne pourra pas excéder la valeur économique du véhicule au jour de la survenance d'une nouvelle panne ou d'un nouveau dysfonctionnement. Si le cumul des coûts des interventions passées et de l'intervention envisagée dépasse la valeur économique du véhicule, le client aura la possibilité d'assumer la différence de coûts.