CONDITIONS GENERALES DE VENTE BOUTIQUE EN LIGNE D'ACCESSOIRES DE VEHICULES

Le site https://fr.renault.be/catalogue-accessoires (ci-après le « Site ») opéré par la Société Renault Belgique Luxembourg SA dont le siège social est situé rue Joseph II 40, 5ème étage, boite 7C, 1000 Bruxelles (ci-après "RENAULT"), offre la possibilité à ses utilisateurs (ci-après les « Utilisateurs ») d'acheter des accessoires pour véhicule du Groupe Renault ne nécessitant pas de prestation complémentaire de pose par un professionnel (ci-après le « Service ») dans les conditions et modalités définies dans les présentes Conditions Générales de Vente (ci-après « CGV »), qui constituent le contrat entre RENAULT et l'Utilisateur.

L'UTILISATEUR EST TENU DE LIRE ATTENTIVEMENT LES PRÉSENTES CONDITIONS AVANT DE LES ACCEPTER ET DE PASSER COMMANDE DE PRODUITS.

1. Définitions

"**Compte My Renault**" désigne l'espace Client Web édité et fourni par RENAULT, permettant notamment l'identification du Client lors de son parcours d'achat et la consultation de ses contrats accessible depuis le profil rubrique « Mes documents ». My Renault comprend également les Contenus, logiciels, programmes, outils (programmation, navigation, etc.), bases de données, systèmes d'exploitation, documentation et tous les autres éléments et services qui la composent.

"**Contenu**" désigne, sans que cette liste ne soit limitative, la structure de l'Application, les contenus éditoriaux, les articles, les textes, les dessins, illustrations, images, photographies, chartes graphiques, marques, logos, acronymes, dénominations sociales, œuvres visuelles, audiovisuelles, œuvres multimédia, contenus visuels, contenus audio et sonores, ainsi que tout autre contenu et/ou élément présent sur l'Application et le Site.

Confidential C

"Etablissement Désigné" désigne le vendeur appartenant au réseau de distribution RENAULT ou DACIA que l'Utilisateur aura sélectionné pour s'y faire livrer les Produits commandés et bénéficier de la prestation complémentaire de pose.

"**Marques**" désignent toutes les marques déposées par RENAULT ou ses filiales et dont elle est propriétaire notamment et sans que cette liste ne soit exhaustive RENAULT, DACIA, ALPINE, MOBILIZE.

"**Produits**" désignent les accessoires de Véhicule, hors Produits Spéciaux et sans prestation complémentaire de pose par un professionnel, proposées par RENAULT via le Site et qui peuvent être commandés sur le Site après identification de l'Utilisateur via son compte My Renault.

"**Produits Spéciaux**" désignent les accessoires de Véhicule ayant une spécificité liée à leur nature ou leur volume ne peuvent être commandés sur le Site et livrés chez le Client. Ces Produits Spéciaux peuvent être acquis directement auprès d'un Etablissement Désigné en fonction de leur disponibilité.

"**Utilisateur**" désigne une personne physique majeure qui dispose d'un compte My Renault pour son propre usage, à des fins strictement personnelles et non commerciales, non lucratives, directes ou indirectes.

"**Véhicule**" désigne tout véhicule thermique, hybride ou électrique, commercialisé par RENAULT.

Confidential C

2. Objet

Les Conditions Générales de Vente (ci-après les "CGV") définissent les conditions applicables aux ventes conclues entre d'une part les personnes effectuant un achat de Produits seuls, à savoir sans prestation complémentaire de pose par un professionnel, via le site be.renault.fr, ci-après dénommées le « Client » et d'autre part de RENAULT.

Il est précisé que s'agissant de Produits Spéciaux ou de produits nécessitant une prestation complémentaire de pose proposée par un Etablissement Désigné que le Client pourrait visualiser sur le Site, les présentes CGV ne s'appliquent pas. Dans ce cas précis, l'Utilisateur aura la possibilité de faire part de son intérêt pour un produit présent sur le catalogue du Site et ne pouvant être commandé et acheté en ligne à un Etablissement Désigné qui le recontactera et auprès duquel il pourra récupérer et payer lesdits produits directement.

Les présentes CGV s'appliquent exclusivement aux acheteurs bénéficiant du statut de consommateurs au sens du droit local.

3. Commande

Conformément aux dispositions applicables, l'Utilisateur doit suivre une série d'étapes pour conclure le contrat par voie électronique et réaliser sa commande.

L'achat en ligne suppose notamment le consentement de l'Utilisateur aux documents contractuels qui lui sont soumis dans le cadre du parcours d'achat, en cochant les cases d'acceptation sans réserve desdits documents.

Confidential C

Le processus de commande est le suivant :

- Choix des Produits et ajout au panier
- Validation du contenu du panier
- Identification via son compte My Renault si le Client n’est pas déjà identifié
- Choix du mode de livraison
- Acceptation des CGV
- Paiement via le service de paiement STRIPE
- Validation du paiement

Le Client peut revenir en arrière dans le cadre de ce processus afin de corriger d’éventuelles erreurs.

La commande du Produit et la vente s’effectue dans la limite des stocks disponibles. Le Client sera informé dans les meilleurs délais en cas d’annulation de commande. Les photographies ne sont pas contractuelles.

La vente ne sera considérée comme définitive qu’après l’envoi à l’Utilisateur d’une confirmation de la commande par courrier électronique.

4. Prix

Tous les prix sont indiqués en euros toutes taxes comprises (TVA + autres taxes, notamment écoparticipation) hors participation aux frais de traitement et d’expédition qui sont à la charge du Client.

RENAULT se réserve le droit de modifier les prix des Produits vendus sur le Site. Les Produits seront facturés au tarif en vigueur au moment de la validation de la commande par le Client.

Les produits demeurent la propriété de RENAULT jusqu'au complet paiement du prix. L’Utilisateur est informé du fait qu’au moment où il prend possession physiquement

Confidential C

des Produits commandés, les risques de perte ou d'endommagement des produits lui sont transférés.

5. Modalités de Paiement

Toutes les opérations de paiement réalisées sur la Plateforme sont effectuées de manière sécurisée et à distance directement et exclusivement sur la plateforme de paiement en ligne STRIPE, prestataire de paiement et partenaire de la filiale bancaire RCI banque SA de RENAULT. Ces opérations sont soumises aux conditions générales de STRIPE accessibles via le lien suivant : https://stripe.com/fr/legal/ssa/fr-fr.

Pour pouvoir procéder au paiement de la commande de Produits, l'Utilisateur devra renseigner son numéro de carte bancaire, sa date d'expiration et son CCV sur le site de paiement du prestataire de paiement STRIPE après avoir accepté ses Conditions Générales d'Utilisation. L'Utilisateur pourra ou non sauvegarder ses informations de paiement pour les futures transactions. En cas de refus de sa part, il sera invité à chaque transaction à saisir à nouveau ces informations.

Les coordonnées bancaires sont cryptées grâce au protocole SSL (Secure Socket Layer) et ne transitent jamais en clair sur le réseau.

RENAULT n'assume aucune responsabilité pour les paiements effectués via le prestataire de paiement STRIPE. Toute contestation, revendication, litige relatif au crédit et/ou débit de sa commande et de manière générale tout dysfonctionnement afférent au processus de paiement devra être adressée directement à STRIPE.

RENAULT n'a jamais accès aux informations confidentielles relatives au moyen de paiement de l'Utilisateur, qui sont inaccessibles par un tiers. Tous les paiements sont directement effectués auprès de notre partenaire bancaire.

Confidential C

6. Expédition et Livraison

Selon le choix de l'Utilisateur, le Produit peut soit être livré à domicile et/ou retiré en point relais (transporteur).

Les frais d’expédition ou de livraison sont à la charge du client.

en cas de livraison au domicile

Au moment de la livraison, le destinataire devra pouvoir présenter une pièce d’identité et sa confirmation de commande.

délais de livraison

Les commandes sont expédiées dans un délai moyen de 72 heures à compter de leur validation.

Le délai de livraison moyen dépend tant de l’adresse de livraison que du transporteur mandaté par le partenaire logistique STACI (Chronopost ou GEODIS).

retard de livraison

Un retard de livraison ne peut en aucun cas avoir pour conséquence le versement au profit de l’Utilisateur de dommages-intérêts. RENAULT ne saurait être tenue des conséquences des retards indépendants de sa volonté, notamment les cas de force majeure ou de fait du transporteur, qui retarderaient ou empêcheraient l’acheminement ou la livraison des produits commandés.

manquant/avarie

En cas de colis livré en mains propres, l’Utilisateur s’engage après vérification du contenu du ou des colis, à signer le récépissé de livraison du transporteur.

En cas de manquant ou d’avarie, l’Utilisateur devra porter des réserves sur la feuille d’émargement, également signée par le transporteur et devra conserver un exemplaire du document. En cas d’avarie, il devra en outre refuser le ou les colis en ajoutant sur le récépissé de livraison son « refus pour avarie ».

Confidential C

Sans émission de réserves précises à la signature du récépissé de livraison, il appartient à l'Utilisateur d'apporter la preuve que le dommage a eu lieu pendant le transport et que le dommage est imputable au transport.

L'Utilisateur doit confirmer ses protestations motivées au transporteur par courrier recommandé adressé au « Service Utilisateurs » (dont les coordonnées figurent sur le bordereau de transport) dans les trois (3) jours suivant la livraison du Produit et adresser copie de son courrier à Renault à l'adresse figurant en tête des présentes.

non-conformité

En cas de non-conformité de la commande sur sa qualité ou sa quantité, l'Utilisateur devra en informer le Service Relation Client Renault via le formulaire en ligne dédié à cet effet : https://fr.renault.be/contactez-nous/information.html.

refus de livraison

RENAULT se réserve le droit de refuser une livraison ou d'honorer une commande pour un Utilisateur qui n'aurait pas réglé totalement ou partiellement une commande précédente ou en cas d'une commande en cours de litige.

7. Disponibilité des Produits

Les offres de Produits sont valables tant qu'ils sont visibles sur le Site, dans la limite des stocks disponibles hors opérations promotionnelles mentionnées comme telles sur le Site. Dans l'éventualité d'une indisponibilité de Produit après passation de commande, RENAULT en informera l'Utilisateur par courriel. La commande sera automatiquement annulée et l'Utilisateur sera remboursé dans un délai maximum de 10 jours ouvrés.

Confidential C

8. Droit de rétractation

Conformément aux dispositions des articles VI.47 et suivants du Code de droit économique, l'Utilisateur bénéficie d'un droit de rétractation de quatorze (14) jours calendaires à compter de la livraison de sa commande. Ce droit peut être exercé sans indication de motif et sans pénalité.

Les Produits doivent être renvoyés, aux frais du Client, au plus tard quatorze (14) jours après la réception par l'Utilisateur, le cachet de la poste faisant foi. Les Produits doivent être retournés dans leur emballage d'origine, non utilisés, en parfait état et accompagnés de toutes leurs notices ou accessoires éventuels ainsi que de la facture concernée. Les articles retournés utilisés, abimés, sales, ou endommagés ne pourront être repris. Les frais d'expédition des Produits demeurent à la charge du Client.

Il est précisé que dans l'hypothèse où le Client a bénéficié d'une promotion de type "1 produit acheté, 1 produit offert", le Client devra renvoyer le produit acheté pour lequel il demande remboursement ainsi que le produit offert.

Après réception et acceptation du retour par RENAULT, il sera proposé à l'Utilisateur, à son choix, soit la réexpédition d'un nouveau Produit ou le remboursement du Produit. Dans ce dernier cas, le remboursement interviendra au plus tard dans les quatorze (14) jours suivant la date à laquelle ce droit a été exercé.

Un modèle de formulaire de rétractation contenant toutes les indications nécessaires à l'exercice de ce droit est à sa disposition ci-après :

Confidential C

Modèle de formulaire de rétractation

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

À l'attention de la Société Renault Belgique Luxembourg SA dont le siège social est situé ue Joseph II 40, 5ème étage, boite 7C, 1000 Bruxelles – Service Relation Client: https://fr.renault.be/contactez-nous/information.html :

Je/Nous (1) vous notifie/notifions (1) par la présente ma/notre (1) rétractation du contrat portant sur la vente du bien ci-dessous :

_____

Commande n° : _____

Référence du produit : _____

Commandé le (1)/reçu le (1) : _____

Nom du (des) consommateur(s) : _____

Adresse du (des) consommateur(s) : _____

Signature du (des) consommateur(s) (uniquement en cas de notification du présent formulaire sur papier) : _____

Date : _____

(1) Rayez la mention inutile

Confidential C

9. Service Relation Client

Les équipes du Service Relation Client sont à la disposition du Client au **02/370.64.61** du lundi au vendredi de 9h à 17h.

Le Client peut également joindre les équipes du Service Relation Client via notre formulaire : https://fr.renault.be/contactez-nous/information.html

10. Garantie

En cas de livraison d'un Produit défectueux ou non conforme, RENAULT s'engage à rembourser le prix du Produit.

Pour toute demande de ce type, l'Utilisateur doit contacter le Service Relation Client de RENAULT par formulaire de contact : https://fr.renault.be/contactez-nous/information.html

Garantie de conformité

Conformément à nos obligations légales, RENAULT répond des défauts de conformité apparaissant sur les Produits vendus au Client dans les conditions suivantes :

Le consommateur dispose d'un délai de deux ans à compter de la délivrance du bien pour obtenir la mise en œuvre de la garantie légale de conformité en cas d'apparition d'un défaut de conformité. Durant ce délai, le consommateur n'est tenu d'établir que l'existence du défaut de conformité et non la date d'apparition de celui-ci.

Lorsque le contrat de vente du bien prévoit la fourniture d'un contenu numérique ou d'un service numérique de manière continue pendant une durée supérieure à deux ans, la garantie légale est applicable à ce contenu numérique ou ce service numérique tout au long de la période de fourniture prévue. Durant ce délai, le consommateur n'est tenu d'établir que l'existence du défaut de conformité affectant le contenu numérique ou le service numérique et non la date d'apparition de celui-ci.

Confidential C

La garantie légale de conformité emporte obligation pour le professionnel, le cas échéant, de fournir toutes les mises à jour nécessaires au maintien de la conformité du bien.

La garantie légale de conformité donne au consommateur droit à la réparation ou au remplacement du bien dans un délai de trente jours suivant sa demande, sans frais et sans inconvénient majeur pour lui.

Si le bien est réparé dans le cadre de la garantie légale de conformité, le consommateur bénéficie d'une extension de six mois de la garantie initiale.

Si le consommateur demande la réparation du bien, mais que le vendeur impose le remplacement, la garantie légale de conformité est renouvelée pour une période de deux ans à compter de la date de remplacement du bien.

Le consommateur peut obtenir une réduction du prix d'achat en conservant le bien ou mettre fin au contrat en se faisant rembourser intégralement contre restitution du bien, si :

1° Le professionnel refuse de réparer ou de remplacer le bien ;

2° La réparation ou le remplacement du bien intervient après un délai de trente jours ;

3° La réparation ou le remplacement du bien occasionne un inconvénient majeur pour le consommateur, notamment lorsque le consommateur supporte définitivement les frais de reprise ou d'enlèvement du bien non conforme, ou s'il supporte les frais d'installation du bien réparé ou de remplacement ;

4° La non-conformité du bien persiste en dépit de la tentative de mise en conformité du vendeur restée infructueuse.

Le consommateur a également droit à une réduction du prix du bien ou à la résolution du contrat lorsque le défaut de conformité est si grave qu'il justifie que la réduction du prix ou la résolution du contrat soit immédiate. Le consommateur n'est alors pas tenu de demander la réparation ou le remplacement du bien au préalable.

Confidential C

Le consommateur n'a pas droit à la résolution de la vente si le défaut de conformité est mineur.

Toute période d'immobilisation du bien en vue de sa réparation ou de son remplacement suspend la garantie qui restait à courir jusqu'à la délivrance du bien remis en état.

Les droits mentionnés ci-dessus résultent de l'application des dispositions du Livre VI du Code de droit économique belge, notamment des articles VI.83 à VI.100 en matière de garanties et de droits des consommateurs.

Le vendeur qui fait obstacle à la mise en œuvre de la garantie légale de conformité s'expose aux sanctions prévues par le Code de droit économique belge, sans préjudice des droits dont bénéficie le consommateur en vertu de la législation applicable.

Le consommateur bénéficie également de la garantie légale contre les vices cachés, conformément aux dispositions du Code civil belge. Lorsque les conditions légales sont réunies, il peut demander soit la résolution de la vente avec restitution du bien et remboursement du prix payé, soit une réduction du prix proportionnelle au défaut constaté.

Garantie des vices cachés

Lorsque votre Produit présente un défaut, vous pouvez également mettre en œuvre la garantie contre les vices cachés dans un délai de deux ans à compter de la découverte du vice. Il vous reviendra alors de prouver notamment que le défaut existait au moment de l'achat, qu'il était caché et qu'il rend le produit inutilisable. Les dispositions de cet article ne vous empêchent pas de bénéficier du droit de rétractation.

Confidential C

11. Responsabilité

Les produits proposés sont conformes à la législation française en vigueur. La responsabilité de RENAULT ne saurait être engagée en cas de non-respect de la législation du pays où le produit est livré (par exemple en cas d'interdiction d'un titre ou d'un produit). Il vous appartient de vérifier auprès des autorités locales les possibilités d'importation ou d'utilisation des produits ou services qu'il envisage de commander.

Le Client est seul responsable du choix des Produits, de leur conservation et/ou de leur utilisation.

Le Client est en outre seul responsable du choix des Produits et notamment de la sélection des Produits. Ainsi, il appartient au Client de s'assurer de la compatibilité des Produits choisis avec son Véhicule.

En outre, compte tenu de la technicité de certains Produits vendus, le Client doit respecter strictement les prescriptions techniques et les recommandations de sécurité du fabricant, relatives notamment au stockage, au montage et à l'utilisation de ces Produits.

RENAULT ne saurait être reconnue responsable des éventuelles conséquences dommageables auxquelles serait confronté le Client à la suite de l'installation des Produits acquis et installés par ses soins ou par un tiers. Le Client est tenu de se référer à la notice d'utilisation et/ou de montage fourni avec le produit commandé. Il est précisé qu'il appartient au Client de vérifier les caractéristiques de son Véhicule avant de passer commande.

Les photos sont communiquées à titre illustratif. Le Client doit se reporter au descriptif de chaque produit pour en connaître les caractéristiques précises ou à contacter le Service Relations Clients via le formulaire accessible au lien suivant: https://fr.renault.be/contactez-nous/information.html

Confidential C

12. Données Personnelles

Dans le cadre de l'utilisation du Site et du compte My Renault, vos données personnelles sont traitées dans les conditions détaillées dans la politique de protection des données personnelles de RENAULT, accessible ici : https://fr.renault.be/notre-politique.html

RENAULT n'assume aucune responsabilité sur le traitement de vos données personnelles opéré par le partenaire logistique STACI en charge du traitement des commandes et de la livraison.

Pour en savoir plus sur le traitement de vos données personnelles par STACI en tant que responsable de traitement, veuillez-vous référer au lien suivant : https://www.staci.com/politique-de-confidentialite/

13. Propriété Intellectuelle

Tout ou partie du Service est protégé par des droits de propriété intellectuelle et est la propriété de RENAULT ou de tiers ayant autorisé RENAULT à les utiliser. Toute reproduction, représentation, utilisation, adaptation ou modification, par quelque procédé que ce soit et sur quelque support que ce soit, de tout ou partie du Service, sans avoir obtenu l'autorisation préalable de RENAULT, est strictement interdite et constitue une contrefaçon.

D'une manière générale, l'Utilisateur n'acquiert aucun droit de propriété de quelque nature que ce soit, sur le savoir-faire, les dénominations sociales, les noms commerciaux, les marques, droits d'auteur, logos, brevets et tout autre droit de propriété intellectuelle liés à RENAULT.

14. Droit Applicable et médiation

Confidential C

Les présentes conditions générales de vente et d'utilisation sont régies par le droit français ainsi que par le droit applicable à un Client consommateur.

En cas de litige entre le Client et RENAULT ou l'Établissement Désigné, les parties s'efforceront de le résoudre à l'amiable. À cet effet, le Client est invité à adresser sa réclamation écrite au Service Relations Clientèle de RENAULT ou à l'Établissement Désigné concerné.

Si aucune solution amiable n'est trouvée, le Client, agissant en qualité de consommateur, peut recourir gratuitement à une procédure de règlement extrajudiciaire du litige.
Le Client peut notamment s'adresser au Service de Médiation pour le Consommateur :
Service de Médiation pour le Consommateur
Boulevard du Roi Albert II 8, boîte 1
1000 Bruxelles – Belgique
Tél. : +32 (0)2 702 52 20
E-mail : contact@mediationconsommateur.be
Site internet : https://mediationconsommateur.be

Le Client peut également introduire une plainte via la plateforme européenne de règlement en ligne des litiges (RLL) mise à disposition par la Commission européenne : Plateforme européenne de règlement en ligne des litiges.

Les présentes dispositions ne portent pas atteinte au droit du Client de saisir les juridictions compétentes conformément au droit belge.

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

En cas de contestation relative à l'exécution du présent contrat :

- si l'Utilisateur est un commerçant, le tribunal dont dépend le siège social de RENAULT sera seul compétent,

- si l'Utilisateur n’est pas un commerçant, le choix du tribunal compétent se fera conformément à la loi belge.

15. Divers

Aucune renonciation

Le fait qu'une des parties n'invoque pas une clause des présentes CGV ne doit pas être interprété comme une renonciation temporaire, ni a fortiori définitive, au bénéfice de ladite disposition qui restera en vigueur.

Nullité d'une clause

Si une ou plusieurs dispositions des présentes CGV sont déclarées non valides, nulles ou non écrites en vertu de la réglementation applicable, de modifications ou à la suite d'une décision définitive d'un tribunal compétent, les autres dispositions demeurent pleinement en vigueur.

Force Majeure

Tout évènement ayant les caractères de la force majeure, et ayant pour conséquence un dysfonctionnement de l’Application ne peut engager la responsabilité de RENAULT.

Sont expressément considérés comme cas de force majeure, outre ceux habituellement retenus par la jurisprudence nationale applicable, les restrictions et modifications gouvernementales et légales, les pannes informatiques et les blocages de télécommunications ainsi que les pannes de serveurs, les défaillances de réseaux Internet ou encore les dysfonctionnements informatiques (« bugs », virus, malware, intrusions).

Mise à jour des CGV

Les CGV applicables sont celles en vigueur à la date de l’achat effectué via le Site ou l’Application par l’Utilisateur.

RENAULT se réserve le droit de modifier et mettre à jour les présentes CGV sans préavis, à tout moment et sans information préalable des Utilisateurs.

Le cas échéant, les modifications et mises à jour s’imposeront à l’Utilisateur dès nouvelle navigation sur le Site ou l’Application, à charge pour l’Utilisateur de consulter les CGV en vigueur lors de chaque connexion.

Confidential C