

# CONDITIONS GÉNÉRALES DE PRÉCOMMANDE

## RENAULT – MODÈLE « Austral »

Version 30/06/2022

Le site <https://www.renault.fr> (« Site ») offre la possibilité à ses utilisateurs (« Utilisateurs ») de procéder en ligne à la précommande (« Précommande ») d'un véhicule de la marque RENAULT - modèle « Austral » dans les conditions et selon les modalités définies dans les présentes Conditions Générales de Précommande.

### 1. Objet de la précommande

Les présentes Conditions Générales de Précommande ont pour objet de permettre à un Utilisateur de réserver auprès de Renault sas, société par actions simplifiées immatriculée au RCS de Nanterre sous le numéro 780 129 987 ayant son siège social 122-122 bis avenue du Général Leclerc – 92 100 Boulogne-Billancourt cedex (ci-après « RENAULT ») un véhicule de marque RENAULT modèle « Austral » (ci-après le « Véhicule ») conforme aux spécifications figurant sur le Site.

Grâce à un suivi personnalisé de l'Utilisateur, la Précommande permet de :

- faciliter et traiter prioritairement la commande effective du Véhicule à l'ouverture des commandes dans le réseau RENAULT
- faire partie des premiers clients livrés, selon la version choisie (« Mild hybrid » ou « E-Tech hybride ») pour toute Précommande réalisée avant le 30/08/2022 et sous réserve (i) de la signature du bon de commande dans les 5 jours suite à la prise de contact par l'établissement RENAULT de son choix, (ii) et de l'acceptation de rendez-vous de livraison proposée par l'établissement RENAULT.

### 2. Conditions de la Précommande

L'Utilisateur certifie être majeur au sens du droit français.

### 3. Procédure de Pré-commande

1. L'Utilisateur qui se rend sur le Site se verra proposer en exclusivité la Précommande d'un Véhicule conforme aux visuels et au descriptif indicatifs et informatifs figurant sur le Site.

Un récapitulatif de sa configuration mentionnant les spécifications du Véhicule (modèle, version, teinte, prix indicatif TTC, offre de financement standard, etc.) est soumis à l'Utilisateur avant qu'il ne finalise sa Précommande.

2. Pour procéder à la Précommande, il suffit d'actionner l'onglet correspondant, qui sera accessible tant que des Véhicules seront disponibles à la Précommande ;

3. L'Utilisateur renseigne alors le formulaire de Précommande avec ses informations personnelles ;
4. L'Utilisateur sélectionne l'établissement RENAULT de son choix, auprès duquel il pourra procéder à la commande effective de son Véhicule ;
5. La Précommande suppose qu'une empreinte bancaire soit réalisée pour un montant de 500 euros, par l'intermédiaire d'un partenaire bancaire reconnu (WorldPay™), sur le compte bancaire que l'Utilisateur aura renseigné.

Lesdites données bancaires ne sont ni transmises à RENAULT par WorldPay™, ni a fortiori stockées par RENAULT.

Le montant de 500 euros est bloqué sur le compte de l'Utilisateur pour une durée de 7 jours pour les transactions CB/VISA et CB/Mastercard ou 25 jours pour les transactions Visa et Mastercard.

Il s'agit uniquement d'une empreinte bancaire nécessaire pour valider la Précommande. Elle permet de vérifier la validité de la carte bancaire et la capacité de règlement de l'Utilisateur lors du passage à la commande. Selon le type de carte, la somme peut apparaître dans les « opérations à venir », mais elle ne sera néanmoins jamais portée au débit du compte.

#### **4. Suivi de la Précommande**

Une fois l'empreinte bancaire réalisée, un email de confirmation est envoyé à l'Utilisateur, à l'adresse mail qu'il aura préalablement renseignée dans le formulaire de Précommande, lui indiquant que sa Précommande est bien enregistrée.

Le Service Relations Clientèle se tiendra à la disposition de l'Utilisateur au numéro de contact 01.89.61.06.34 (du lundi au vendredi de 9h à 19h et le samedi de 9h30 à 17h30) jusqu'à l'ouverture des commandes pour répondre à toutes ses questions, qu'elles portent sur le Véhicule lui-même (option, performance, équipements, etc) ou sur le processus des Précommandes/commandes.

Dès l'ouverture des commandes, l'Utilisateur sera ensuite recontacté par l'établissement RENAULT sélectionné qui lui proposera de convenir d'un rendez-vous pour passer commande du Véhicule et l'accompagner dans la constitution de son dossier de financement le cas échéant.

#### **5. Effets de la Précommande**

Seule la signature par l'Utilisateur d'un bon de commande auprès du membre du réseau RENAULT constituera un engagement contractuel d'achat du Véhicule.

#### **6. Annulation de la Précommande**

Tant qu'un bon de commande n'aura pas été signé auprès du membre du réseau RENAULT, l'Utilisateur demeure libre d'annuler sa précommande à tout moment en contactant le Service Relations Clientèle au numéro 01.89.61.06.34 (du lundi au vendredi de 9h à 19h et le samedi de 9h30

à 17h30) qui procédera aux démarches aux fins d'annulation de l'empreinte bancaire lorsque celle-ci sera toujours active.

## **7. Données Personnelles**

La Précommande nécessite la collecte par RENAULT de données personnelles permettant une identification directe de l'Utilisateur.

Pour en savoir plus sur le traitement de vos données personnelles par RENAULT lors de la Précommande, cliquez [ici](#)

## **8. Dispositions diverses**

Le fait, pour l'une des parties, de ne pas se prévaloir d'une clause des présentes Conditions Générales de Pré-commande ne saurait être interprété comme une renonciation temporaire ou définitive au bénéfice de la disposition en cause qui restera en vigueur.

Si une ou plusieurs stipulations des présentes 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.

## **9. Loi applicable – Médiation – Contestations**

**8.1** Les présentes Conditions Générales de Précommande sont exclusivement régies par le droit français.

**8.2** En cas de litige entre l'Utilisateur et RENAULT, ceux-ci s'efforceront de le résoudre à l'amiable. L'Utilisateur adressera une réclamation écrite auprès du Service Relations Clientèle de RENAULT joignable au 01.87.64.29.84 (du lundi au vendredi de 9h à 19h et le samedi de 9h30 à 17h30) ou sur le site <https://www.renault.fr/contactez-nous/reclamation.html>.

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

Si l'Utilisateur 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 disposition de tous les citoyens européens par la Commission européenne, en utilisant le lien suivant <http://ec.europa.eu/consumers/odr>

**8.3** 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 de son pays de résidence. L'Utilisateur peut recourir à une procédure de médiation conventionnelle ou à tout autre mode alternatif de règlement des différends.