

CONDITIONS GENERALES - SERVICE SOS BATTERIE NORAUTO

ARTICLE 1 : CONDITIONS D'APPLICATION

Les présentes conditions générales de Vente et de Réparation ont pour objet de définir les modalités et conditions d'exécution du service d'assistance spécialisé en batterie automobile (ci-après dénommé « SOS Batterie ») de NORAUTO France (dit « NORAUTO »), sur les véhicules de ses clients, dans les centres NORAUTO proposant ce service et tout autre lieu privé (domicile du client ou lieu de travail par exemple) selon les conditions de localisation définies ci-après.

Les présentes conditions générales de Vente et de Réparation sont la propriété de :

Société NORAUTO FRANCE
SAS au capital de 112 881 000 euros
RCS LILLE METROPOLE 480 470 152
Siège social ; 511/589 Rue des Seringats
59262 SAINGHIN EN MELANTOIS

Les dispositions des présentes Conditions Générales de Vente et de Réparation constituent la loi des parties et impliquent donc l'adhésion sans réserves du client aux présentes conditions. Cette adhésion se manifeste lors de la signature manuscrite ou digitale du client sur l'ordre de réparation.

Le client reconnaît avoir eu connaissance des Conditions Générales de Vente et de Réparation avant la commande du produit et/ou de l'exécution de la prestation. Elles sont communiquées sous format papier ou par voie électronique.

NORAUTO se réserve la possibilité de les adapter ou de les modifier à tout moment. Les Conditions Générales de Vente et de Réparation applicables sont celles en vigueur au jour de la commande ou réalisation de la prestation (en cas de prestation immédiate). Elles prévalent sur toutes versions antérieures ou postérieures.

ARTICLE 2 : PROCEDURE DE PRISE EN CHARGE DU SERVICE SOS BATTERIE

Dans le cadre de ce service, un technicien NORAUTO à bord d'un véhicule utilitaire et équipé d'une ligne téléphonique dédiée, procède à un diagnostic de la panne auprès du Client et intervient si la batterie est en cause.

A ce titre, la prise en charge Client est la suivante :

2.1 Appel du Client

Pour bénéficier du service SOS Batterie et ainsi prendre rendez-vous avec un technicien NORAUTO, une ligne téléphonique dédiée est mise à la disposition du Client: 06.34.92.47.06. A ce titre, la conversation téléphonique est susceptible d'être enregistrée à des fins probatoires.

2.2 Diagnostic téléphonique

Le technicien NORAUTO interrogera le Client pour établir un diagnostic et ainsi vérifier que le problème provient bien de la batterie et non d'une autre pièce du véhicule. Si ce diagnostic conclut à la nécessité de procéder au changement de la batterie, le Client pourra obtenir gratuitement, par téléphone, une estimation du prix détaillée de la prestation à effectuer sur son véhicule.

Cette estimation est établie par NORAUTO sur la base des seules informations communiquées par le client.

NORAUTO se réserve le droit de refuser la réalisation de toute prestation si celle-ci ne peut être exécutée dans les règles de l'art (à titre d'exemple, notamment non-conformité et/ou défaillance du système électrique, support et fixation de la batterie fortement endommagés et/ou rouillés...)

S'il est constaté avant la prise en charge, une défaillance des éléments connectés à la pièce remplacée (en l'occurrence la batterie), NORAUTO pourra procéder à l'intervention sans pour autant engager sa responsabilité sur ces éléments connectés après accord obtenu auprès du client (par exemple l'alternateur, le démarreur, le calculateur gestion moteur etc.)

2.3 Le Technicien NORAUTO rejoint le Client, muni d'un Terminal de Paiement Electronique (TPE) et d'un livret de garantie

La prestation peut être effectuée directement dans un centre NORAUTO ou dans tout autre lieu privé selon la localisation du Client.

A ce titre, toute intervention du technicien NORAUTO se fera dans la Métropole Européenne de Lille (MEL) et dans un rayon de trente (30) kilomètres autour du Centre NORAUTO d'Englos-les-Géants, hors Belgique.

Le Client peut ainsi choisir entre :

La prise de rendez-vous : le Client peut prendre rendez-vous et le cas échéant, commander une batterie neuve auprès de NORAUTO en contactant le technicien NORAUTO via la ligne téléphonique dédiée à ce service. L'opération interviendra le jour convenu entre le client et le technicien concerné selon la disponibilité de ce dernier au jour de la prise de rendez-vous.

L'intervention du technicien NORAUTO : le Client peut demander à ce que le technicien NORAUTO intervienne dans les plus brefs délais compte tenu du caractère d'urgence de la prestation. Dans ce cas de figure, le technicien NORAUTO s'engage à intervenir sous deux (2) heures à compter de la confirmation par SMS du rendez-vous. Ces deux (2) heures comprennent le temps de trajet et la durée de l'intervention.

Lors de l'intervention, le Client va pouvoir acheter une batterie neuve et/ou demander à ce qu'une batterie neuve achetée préalablement par ce dernier chez NORAUTO soit montée à la place de la batterie usagée. Le technicien NORAUTO pourra, par conséquent, refuser de monter une batterie achetée par le Client chez un autre professionnel que NORAUTO.

Par ailleurs, avant que toute réalisation ne soit effectuée, il est important que le Client signe le Bon de travaux au préalable. La signature du Bon de travaux vaut acceptation des présentes Conditions Générales de Vente et de Réparation.

2.4 Paiement du Produit et/ou de la Prestation via le TPE

Le paiement du Produit et/ou de la Prestation ne pourra être effectué que par Carte bancaire sur le lieu de l'intervention. Aucun autre moyen de paiement ne sera accepté.

A chaque intervention du Technicien NORAUTO, une facture sera générée dans son outil de prise en charge et pourra être transmise au Client, par email ou par courrier postal le cas échéant.

2.5 Réalisation d'un diagnostic circuit de charge

Un diagnostic circuit de charge, préalable au changement de batterie, est systématiquement effectué au titre de la garantie contractuelle de la batterie, et ce gratuitement, par le technicien NORAUTO afin de contrôler l'état de votre batterie.

Au titre de la garantie contractuelle dont bénéficie le client au titre du service, un contrôle postérieur à l'intervention, et gratuit, peut être effectué dans les centres NORAUTO proposant ce service. Ce contrôle est possible sous réserve que le client ait effectué plus de dix (10) kilomètres avec la nouvelle batterie installée.

2.6 Envoi d'un bon d'achat de quinze (15) euros au Client, dans la cadre de la souscription de ce service pour la reprise de l'ancienne batterie et l'achat d'une nouvelle

Lors du changement de la batterie, un bon d'achat de quinze (15) euros est édité et offert au Client pour le recyclage de la batterie usagée et l'achat d'une nouvelle batterie (voir modalités précises d'utilisation sur le bon d'achats). Etant précisé que ce bon d'achat devra être utilisé sur un achat ultérieur en centre NORAUTO ou sur norauto.fr.

Pour en bénéficier, il est nécessaire que NORAUTO reprenne l'ancienne batterie et que le client achète une nouvelle batterie.

ARTICLE 3 : TRAVAUX SUPPLEMENTAIRES

Si, au cours de la prestation, il s'avère que des travaux supplémentaires (liés à la prestation demandée ou à la sécurité) doivent être réalisés, NORAUTO en informera le client et invitera ce dernier à se présenter dans un centre NORAUTO pour l'établissement d'un éventuel devis.

ARTICLE 4 : DELAIS

Le service SOS batterie est ouvert du lundi au samedi et joignable de 7h à 18h30, pour une prise de rendez-vous ou une intervention dans les plus brefs délais.

Le service SOS batterie est effectué :

- Soit sous 2h (trajet et prestations incluses), à compter de la confirmation par SMS du rendez-vous ;
- Soit à l'heure et lieu convenus entre le Client et le technicien NORAUTO selon la disponibilité de ce dernier au jour de la prise de contact.

L'horaire et lieu de rendez-vous convenus entre le technicien NORAUTO et le Client sont confirmés par SMS à la suite de la conversation téléphonique.

NORAUTO s'efforcera de respecter la durée limite d'exécution de la prestation telle qu'indiquée au Client. Cette durée d'exécution engage NORAUTO sauf cas de force majeure.

En cas de retard du technicien NORAUTO, le Client est prévenu dans les plus brefs délais par mail ou par SMS.

ARTICLE 5 : GARDE DU VEHICULE

Dans l'hypothèse où l'intervention est réalisée en l'absence du Client, le technicien NORAUTO procédera, avant toute prestation de montage de la batterie, à un état des lieux du véhicule avec le Client.

En cas de remise des clés du véhicule du Client auprès du technicien NORAUTO, ce dernier apportera le plus grand soin à la conservation du véhicule confié, et ce, conformément à l'article 1927 du code civil. Aussi, en sa qualité de dépositaire, il apportera, dans la garde de la chose déposée, les mêmes soins qu'il apporte dans la garde des choses qui lui appartiennent.

Lorsque la prestation est réalisée dans un centre NORAUTO, l'obligation de conservation est réputée observée si le véhicule est parké sur une place délimitée par un marquage au sol du parking non clos et non gardé de NORAUTO.

Il est fait application de l'article 1933 du code civil par lequel le dépositaire n'est tenu de rendre la chose déposée que dans l'état où elle se trouve au moment de la restitution. Les détériorations qui ne sont pas de son fait resteront à la charge du déposant.

Par ailleurs, il est expressément entendu entre les parties qu'il existe une clause de non garantie portant sur les objets laissés dans le véhicule. Aussi, le client prendra soin de ne laisser aucun objet dans son véhicule qui soit de nature à susciter la convoitise de toute personne.

ARTICLE 6 : RETRAIT DU VEHICULE PAR LE CLIENT

Lorsque la prestation est effectuée dans un centre NORAUTO ou dans un lieu privé préalablement convenu avec le Client lors de la prise en charge, le Client qui dépose son véhicule doit impérativement récupérer son véhicule, au point de contact, le plus rapidement possible suivant la fin de la prestation et au plus tard, dans les 3 jours, qui suivent l'envoi d'une lettre recommandée avec accusé de réception. Passé ce délai, le dépositaire se réserve le droit de solliciter des frais de gardiennage aux frais exclusifs du client. Les frais de gardiennage sont fixés à 10€/ jour. Leur montant est affiché à l'accueil des centres-auto.

ARTICLE 7 : QUALITE DE LA PRESTATION

NORAUTO garantit que la prestation demandée est réalisée conformément à l'ordre de réparation accepté et signé par le client. NORAUTO garantit que ses prestations sont réalisées conformément aux règles de l'art. Pour faire jouer cette garantie, le Client doit se rapprocher de NORAUTO avant toute intervention par une tierce personne à des fins de constatation.

ARTICLE 8 : GARANTIE ET RESPONSABILITE

➤ Garantie contractuelle sur la batterie neuve

Dans le cadre du service SOS Batterie, le Client peut bénéficier de l'Ofre Passeport Batterie NORAUTO.

Lors de la prise en charge, le technicien NORAUTO proposera au Client de bénéficier de la garantie contractuelle de la batterie (hors batterie 2 roues), offerte par NORAUTO. A ce titre, il remettra au client

CONDITIONS GENERALES - SERVICE SOS BATTERIE NORAUTO

un livret « Passeport batterie » dans lequel le client pourra retrouver le contenu de cette garantie contractuelle et l'ensemble des conditions applicables.

Au titre de l'achat de la batterie, le Client bénéficiera d'une durée de trois (3) ans pour les batteries à marque NORAUTO et « autres marques » à compter de la date d'achat. Dans le cadre du service SOS Batterie, les batteries proposées aux clients lors des interventions seront des batteries à marque VARTA (« autres marques »).

Au titre de cette garantie, NORAUTO permet également de recycler les batteries usagées, remplacées par des batteries neuves au titre de la prestation. Le recyclage de la batterie usagée s'inscrit dans une démarche de protection de l'environnement.

Le « Passeport Batterie » garantit ainsi le bon usage de la batterie pendant sa durée de garantie (sur présentation de la facture ou ticket de caisse).

Les conditions de mise en œuvre de cette garantie sont les suivantes :

- Le Véhicule automobile doit faire l'objet d'un usage privé. Toute autre utilisation en dehors des affectations précisées dans notre catalogue constitue une exclusion de garantie.
- Pour toute demande de prise sous garantie, une batterie est prêtée contre un chèque de caution et une batterie est mise en charge et testée (cela dure 72h). Egalement, est effectué un test du circuit de charge sur le véhicule pour déterminer l'origine de la panne. Aucun échange de batterie ne sera sans test sur le véhicule et sans l'accord préalable du centre NORAUTO.

Cette garantie n'est valable que dans la limite des centres participants et sur la pièce remplacée.

Sont exclus de la garantie, les véhicules à deux roues et les dommages causés par des problèmes liés à l'alternateur ou au démarreur sur les autres véhicules.

> Garanties légales

La garantie commerciale du vendeur ne fait pas obstacle à la garantie légale contre les vices cachés ni à la garantie légale de conformité présentées ci-après.

NORAUTO garantit les défauts de conformité et les défauts cachés des Produits vendus dans les conditions des articles L.217-4 et suivants du Code de la consommation et 1641 et suivants du Code civil.

Pour agir en garantie légale de conformité, le Client dispose d'un délai de deux ans à compter de la délivrance du Produit. Le Client pourra choisir entre sa réparation ou son remplacement, sous réserve des conditions de coût prévues par l'article L.217-9 du code de la consommation.

En revanche, si le Client décide de mettre en œuvre la garantie contre les défauts cachés de la chose vendue au sens de l'article 1641 du code civil, le Client pourra choisir entre la résolution de la vente ou une réduction de son prix, conformément à l'article 1644 du code civil.

> Garantie légale de conformité

Conformément à l'article L.217-4 du Code de la consommation, NORAUTO s'engage à délivrer un produit conforme au contrat et répond des défauts de conformité existant lors de la délivrance. Il répond également des défauts de conformité résultant de l'emballage, des instructions de montage ou de l'installation lorsque celle-ci a été mise à sa charge par le contrat ou a été réalisée sous la responsabilité de NORAUTO.

Conformément à l'article L.217-5 du Code de la consommation, le produit est conforme au contrat :

- 1° S'il est propre à l'usage habituellement attendu d'un bien semblable et, le cas échéant :
 - s'il correspond à la description donnée par le vendeur et possède les qualités que celui-ci a présentées à l'acheteur sous forme d'échantillon ou de modèle ;
 - s'il présente les qualités qu'un acheteur peut légitimement attendre eu égard aux déclarations publiques faites par le vendeur, par le producteur ou par son représentant, notamment dans la publicité ou l'étiquetage ;
- 2° Ou s'il présente les caractéristiques définies d'un commun accord par les parties ou est propre à tout usage spécial recherché par l'acheteur, porté à la connaissance du vendeur et que ce dernier a accepté.

Lorsqu'il agit en garantie légale de conformité et sous réserve de la présentation d'une preuve d'achat, le Client :

- * Bénéficie, d'un délai de deux (2) ans à compter de la délivrance du produit pour agir ;
- * Peut choisir entre la réparation et le remplacement du produit, en cas de défaut de conformité avéré et sous réserve que ce choix n'entraîne pas un coût manifestement disproportionné au regard de l'autre modalité, compte tenu de la valeur du bien ou de l'importance du défaut. Il est alors tenu de procéder, sauf impossibilité, selon la modalité non choisie par l'acheteur.
- * Est dispensé de rapporter la preuve de l'existence du défaut de conformité du produit durant les six mois à partir de la délivrance du produit. Ce délai est porté à vingt-quatre mois à compter du 18 mars 2016, sauf pour les biens d'occasion.

> Garantie légale des vices cachés

Le Client peut décider de mettre en œuvre la garantie légale contre les défauts cachés de la chose vendue dans les conditions prévues aux articles 1641 et suivants du Code civil. Sous réserve de la présentation d'une preuve d'achat, le Client dispose d'un délai de deux (2) ans à compter de la découverte du vice pour mettre en œuvre la garantie légale des vices cachés. Pour bénéficier de cette garantie légale des vices cachés, le Client doit apporter la preuve que le vice était non apparent, existait lors de l'achat et rend le produit impropre à l'usage auquel ce dernier le destinait, ou diminuait tellement cet usage, que le Client ne l'aurait pas acquise, ou n'en aurait donné qu'un moindre prix, s'il les avait connus. Dans ces conditions, il aura le choix de rendre la chose et de se faire restituer le prix, ou de garder la chose et de se faire rendre une partie du prix. Cependant, la société NORAUTO n'est pas tenue des vices apparents et dont le Client a pu se convaincre lui-même. L'action doit être introduite, à peine de forclusion, dans l'année qui suit la date à laquelle la société NORAUTO peut être déchargée des vices apparents. Étant rappelé que les garanties légales de conformité et de vice caché s'appliquent indépendamment de la garantie commerciale.

> Au titre de la prestation :

NORAUTO s'engage à assurer le service après-vente sur la prestation de montage de la batterie qu'elle a réalisée pendant douze (12) mois à compter de la date de la prestation. Si, à la suite de la dite prestation, un client estime que la responsabilité de NORAUTO est engagée et que cette analyse n'est pas partagée par NORAUTO, il appartient alors au client de mandater une expertise amiable contradictoire.

NORAUTO s'engage à réparer le dommage ou apporter une indemnisation si, à l'issue de cette expertise, la responsabilité de NORAUTO est retenue par les experts. Le préjudice d'immobilisation sera indemnisé à hauteur de 10 €/ jour, sauf si un véhicule de location (Catégorie A) est mis à la disposition du client.

Si la responsabilité de NORAUTO n'est pas retenue, tous les frais d'expertise seront à la charge du client.

Le contrat de location d'un véhicule de substitution est souscrit par le client en son nom propre. Les frais de location sont remboursés par NORAUTO si la responsabilité de cette dernière devait en fine être retenue.

ARTICLE 9 : DROIT DE RETRACTATION

Sont exclues du droit de rétractation les prestations liées au service SOS Batterie, dont l'exécution a commencé, avec l'accord préalable exprès du client, avant la fin du délai de rétractation, conformément à l'article L.121-21-8 1 du code de la consommation. Ainsi, le client reconnaît et accepte que l'accord qu'il donnera pour la réalisation immédiate de la prestation de service entièrement exécutée avant la fin du délai de 14 jours à compter de la conclusion du contrat vaudra renonciation exprès à son droit de rétractation prévu à l'article L.121-21 du même code.

ARTICLE 10 : RECLAMATIONS

Pour toute réclamation, le Client peut contacter le Service Relations Clients au 0 800 105 106 du lundi au vendredi de 9h à 12h et de 14h à 17h (numéro gratuit depuis un poste fixe en France Métropolitaine) ou sur sconso@norauto.fr

En cas d'échec de ce processus, conformément aux articles L612-1 et suivants du Code de la consommation, le Client a la possibilité de saisir gratuitement un médiateur agréé par la Commission d'Evaluation et de Contrôle de la Médiation, afin de lui soumettre toute réclamation liée à un achat d'un

produit en magasin ou à la réalisation d'une prestation de service, introduite au cours des douze (12) mois.

Le Client peut ainsi déposer sa requête par écrit auprès du :

- Médiateur du Conseil national des professions de l'automobile (CNPA), par courrier à l'adresse suivante : 50 rue Rouget de Lisle – 92158 SURESNES CEDEX, par courriel à l'adresse suivante : mediateur@mediateur-cnpa.fr ou directement via le site Internet du médiateur : www.mediateur-cnpa.fr
- Médiateur de la Fédération nationale de l'artisanat automobile (FNAA), par courrier à l'adresse suivante : Immeuble Axe Nord, 9-11, Avenue Michelet – 93583 Saint Ouen Cedex, par courriel à l'adresse suivante : mediateur@fnaa.fr ou directement via le site Internet du médiateur : www.mediateur.fnaa.fr

La solution proposée par le Médiateur ne s'impose pas aux parties, qui restent libres à tout moment de sortir du processus de Médiation.

ARTICLE 11 : DONNEES A CARACTERE PERSONNEL

La collecte et le traitement des données personnelles des clients de NORAUTO sont effectués sous la responsabilité exclusive de cette Société, unique responsable du traitement.

Ces données peuvent être recueillies notamment à l'occasion d'une prise en charge du client afin d'effectuer les prestations de réparation et remplacement de vitrage et optique, lors de l'émission d'un devis, lors de la création de compte client, ou d'une opération marketing. Les champs signalés par un astérisque doivent obligatoirement être complétés.

Sauf preuve contraire, les données enregistrées par la Société constituent la preuve de l'ensemble des transactions.

Les données personnelles collectées auprès des clients de NORAUTO peuvent faire l'objet d'un traitement statistique et informatique ayant pour finalités principales de permettre l'exécution de leur commande, de leur fournir des informations sur nos services.

Les données collectées sont destinées aux services internes de NORAUTO, NORAUTO ainsi que ses filiales. Elles peuvent également être communiquées aux prestataires dûment autorisés par NORAUTO, y compris les sous-traitants liés par contrat à NORAUTO, qui l'assistent dans l'exécution de tâches nécessaires à la gestion du compte client, la prise en charge, le paiement et l'expédition de la prestation de réparation et remplacement de vitrage et optique, ainsi que l'envoi d'informations et offres commerciales sous réserve du consentement préalable et express du client. L'ensemble des destinataires (Norauto France et ses filiales) sont situés sur le territoire de l'Union européenne et se sont engagés contractuellement d'une part à assurer la confidentialité et la sécurité du traitement des données personnelles des utilisateurs ou clients auxquelles ils ont accès, d'autre part à ne les utiliser que pour les besoins de la mission qui leur a été confiée.

Conformément à la Loi n°78-17 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés du 6 janvier 1978, modifiée par la Loi n°2004-801 du 6 août 2004, les personnes concernées bénéficient d'un droit d'accès, d'opposition, de rectification et de suppression des données personnelles les concernant, qu'elles peuvent exercer en s'adressant au Service Fidélisation et Connaissance Client de NORAUTO France, CS 70225 – 59812 LESQUIN ou callcenter@norauto.fr.

Pour toute information sur la protection des données personnelles vous pouvez consulter le site de la commission Informatique et Liberté (<http://www.cnll.fr>).

ARTICLE 12 : DROIT APPLICABLE

La loi française est la seule applicable.