

ARTICLE I : GENERALITES

Le présent extrait des conditions générales de vente et de réparation (« CGV-CGR ») est issu des CGV et des CGP intégralement reproduites et affichés dans les locaux de la société NOREBAM accessibles à la clientèle. Les CGV-CGR s'appliquent à l'ensemble des prestations de services réalisées par NOREBAM sur les véhicules de ses Clients et les ventes de matériels, équipements, accessoires (les « Produits ») dans le cadre de ces prestations sur le territoire de la Réunion. Les dispositions des présentes CGV-CGR constituent la loi des parties et impliquent donc l'adhésion sans réserves du Client aux présentes conditions. Cette adhésion se manifeste par la signature du Client sur l'ordre de réparation. Le Client reconnaît en avoir eu connaissance avant la prestation. Les CGV-CGR sont affichées au verso de l'ordre de réparation. Les CGV-CGR applicables sont celles en vigueur au jour de la date de la signature de l'ordre de réparation et prévalent sur toutes versions antérieures ou postérieures.

ARTICLE II : PRESTATIONS

Un estimatif non contractuel du prix et des prestations à réaliser est établi par NOREBAM sur la base des seules informations communiquées par le Client et avant examen détaillé du véhicule par son personnel. Cet estimatif peut donc être modifié après examen plus approfondi du véhicule, ou lors de la dépose des pièces. En effet, certaines prestations nécessitent que des pièces soient déposées pour déterminer avec certitude les références de pièces et la main d'œuvre nécessaires à la réalisation des travaux.

Un devis peut être demandé auprès des équipes de NOREBAM. Ce devis peut, pour certaines prestations, nécessiter un diagnostic payant. Il est valable 15 jours à compter de la date d'émission. Le prix du diagnostic est remboursable si les prestations sont effectuées dans un centre Norauto. NOREBAM s'engage à réaliser les prestations et travaux inscrits sur l'ordre de réparation aux conditions tarifaires indiquées.

ARTICLE III : LIVRAISON ET DELAIS

Pour toutes les prestations supérieures à 500€, NOREBAM communique au Client une date limite de livraison.

Les horaires de livraison indiqués sur l'ordre de réparation sont donnés à titre purement indicatif. Les Clients peuvent être informés par SMS lorsque leur véhicule est prêt, et ce gratuitement.

ARTICLE IV : RETRAIT DU VEHICULE

Prévenu par fax, mail ou courrier, le Client doit impérativement récupérer son véhicule le plus rapidement possible suivant la fin de la prestation et au plus tard, dans les 3 jours, qui suivent l'avis de mise à disposition. Passé ce délai, le dépositaire se réserve le droit de solliciter des frais de garde et de conservation d'un montant de 15 euros par jour de retard et une mise en fourrière aux frais exclusifs du Client.

ARTICLE V : SERVICE APRES VENTE

NOREBAM s'engage à assurer le service après-vente sur les prestations qu'elle a réalisées pendant 12 mois à compter de la date de la prestation, hormis pour la climatisation (6 mois), l'équilibrage (3 mois) et la géométrie (1 mois).

ARTICLE VI : GARANTIES

Les Produits achetés par les Clients dans le cadre des prestations de réparations sont garantis contre toutes conséquences des défauts ou vices cachés de la chose vendue, conformément aux articles 1641 et suivants du Code civil.

La garantie consiste dans l'échange ou la réparation des Produits dont la défectuosité est établie. Lorsque le Client est un consommateur (le « Consommateur »), NOREBAM est tenu de la garantie légale de conformité des Produits au contrat de vente prévues aux articles L.217-4 et suivants du Code de la consommation, et dont des extraits sont mentionnés ci-après :

Article L.217-4 du Code de la consommation : « Le vendeur livre un bien 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 sa responsabilité ».

Article L.217-5 du Code de la consommation : « Le bien est conforme au contrat :

- S'il est propre à l'usage habituellement attendu d'un bien semblable et, le cas échéant :
 - o 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,
 - o 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.
- 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 ».

Article L.217-12 du Code de la consommation : « L'action résultant du défaut de conformité se prescrit par deux ans à compter de la délivrance du bien. »

Article L.217-16 du Code de la consommation : « Lorsque l'acheteur demande au vendeur, pendant le cours de la garantie commerciale qui lui a été consentie lors de l'acquisition ou de la réparation d'un bien meuble, une remise en état couverte par la garantie, toute période d'immobilisation d'au moins sept jours vient s'ajouter à la durée de la garantie qui restait à courir.

Cette période court à compter de la demande d'intervention de l'acheteur ou de la mise à disposition pour réparation du bien en cause, si cette mise à disposition est postérieure à la demande d'intervention. »

Article 1641 du Code civil : « Le vendeur est tenu de la garantie à raison des défauts cachés de la chose vendue qui la rendent impropre à l'usage auquel on la destine, ou qui diminuent tellement cet usage, que l'acheteur ne l'aurait pas acquise, ou n'en aurait donné qu'un moindre prix, s'il les avait connus ».

Article 1648 alinéa 1er du Code civil : « L'action résultant des vices rédhibitoires doit être intentée par l'acquéreur, dans un délai de deux ans à compter de la découverte du vice ».

Lorsqu'il agit en garantie légale de conformité, le Consommateur :

- Bénéficie d'un délai de 2 ans à compter de la délivrance du bien pour agir (art. L.217-12) ;
- peut choisir entre la réparation ou le remplacement du bien, sous réserve des conditions de coût prévues par l'article L. 217-9 ;
- Est dispensé de rapporter la preuve de l'existence du défaut de conformité du bien durant les six mois suivant la délivrance du bien. Ce délai est porté à 24 mois à compter du 18 mars 2016, sauf pour les biens d'occasion.

Le Consommateur peut décider de mettre en œuvre la garantie contre les défauts cachés de la chose vendue au sens de l'article 1641 du Code civil : dans cette hypothèse, il peut choisir entre la résolution de la vente ou une réduction du prix de vente conformément à l'article 1644 du Code civil.

La garantie légale de conformité et la garantie légale des vices cachés s'appliquent indépendamment de la garantie commerciale.

- si le Produit a été entretenu ou réparé par une personne autre que le fabricant, NOREBAM ou les réparateurs agréés,
- si les repères (plombs) apposés par NOREBAM ont été déplacés, descellés ou enlevés,
- s'il le Produit est transformé ou modifié sans l'autorisation écrite du fabricant lui-même et ce quel que soit la nature ou l'importance de la transformation ou de la modification,
- si les pièces d'origine ont été remplacées par des pièces que le fabricant n'utilise pas pour le montage d'origine ou qu'il n'a pas homologuées,
- si la panne est due à une négligence du Client, une utilisation anormal ou inappropriée du Produit ou contraire aux prescriptions eu égard à sa destination, une utilisation dans des conditions tous terrains, épreuves, courses, compétitions et essais, guerre étrangère, émeutes ou mouvements populaires,
- si la panne est due à une erreur d'exploitation du Client ; ce dernier devant respecter en tout temps les consignes de montage et de manipulation du Produit selon les instructions du constructeur et de NOREBAM.

Sont aussi exclues de la garantie les conséquences dommageables afférentes à la réalisation ou à la survenance des risques et sinistres ci-après : usure normale compte tenu de l'âge du Produit (l'usure normale est caractérisée par le rapprochement entre l'état constaté des pièces endommagées et leur temps d'usage et d'autre part, le potentiel moyen de fonctionnement qui leur est usuellement prêté. L'appréciation en sera au besoin faite à dire d'expert), vandalisme, collision, vol, incendie, accident de chantier, négligence du contrôle des niveaux de fluide et mauvais suivi d'entretien (suivant préconisation du fabricant), usage du Produit.

La garantie ne couvre pas les dommages indirects et exclut la prise en compte des conséquences d'un éventuel défaut (ex : frais de remorquage, frais de location, pertes d'exploitation).

ARTICLE VII : PIECES REMPLACEES

Le Client peut demander aux techniciens des renseignements sur les prestations réalisées ou que les pièces usagées de son véhicule lui soient remises. Il demande que cette mention soit notée sur l'ordre de réparation. A défaut de remise au Client, les pièces remplacées deviennent la propriété de NOREBAM.

ARTICLE VIII : PAIEMENT

Sauf accord préalable, le règlement des prestations s'effectue au comptant, à l'enlèvement du véhicule par le Client et l'intégralité du prix de vente des Produits devra être réglé au plus tard à la livraison du véhicule au Client.

Conformément aux dispositions visées sous les articles L.441-3 et L.441-6 du Code de commerce, toute inexécution par le Client, totale ou partielle, de ses obligations de paiement ou tout retard, entraînera l'exigibilité de plein droit d'une pénalité d'un montant égal à 3 fois le taux d'intérêt légal en vigueur à compter de la date d'échéance jusqu'au jour du parfait paiement de la totalité des sommes dues à NOREBAM. Tout mois commencé sera intégralement dû. NOREBAM pourra imputer de plein droit lesdites pénalités de retard sur toute réduction de prix due au Client.

En outre, conformément à l'article L.441-6 du Code de commerce, NOREBAM sera en droit d'exiger à l'égard du Professionnel le paiement d'une indemnité forfaitaire d'un montant de 40 € à titre de frais de recouvrement.

ARTICLE IX : RESERVE DE PROPRIETE : NOREBAM se réserve la propriété des Produits livrés jusqu'au paiement intégral du prix en principal, intérêts, taxes et tous frais accessoires. En cas de non-paiement d'une échéance ou d'une seule fraction du prix, la vente pourra être résolue de plein droit, si bon semble à NOREBAM, 8 jours après l'envoi d'une mise en demeure effectuée par lettre recommandée avec demande d'avis de réception restée infructueuse et sans autre formalité. Les Produits seront alors immédiatement restitués par le Client à ses propres frais, à NOREBAM, qui sera en droit de les reprendre sans autre formalité.

Les Produits en stock seront réputés correspondre aux créances impayées.

Si les Produits, objets de la réserve de propriété, ont été revendus par le Client, la créance de NOREBAM sera automatiquement transportée sur la créance du prix des Produits ainsi vendus par le Client. Le Client cède dès à présent à NOREBAM toute créance qui naîtrait de la revente des Produits impayés objet de la réserve de propriété.

NOREBAM est d'ores et déjà autorisé par le Client qui accepte, à faire dresser un inventaire et/ou mettre sous séquestre les Produits impayés détenus par lui.

En cas de saisie opérée par des tiers sur les Produits objets de la réserve de propriété, le Client devra, lors de la rédaction du procès-verbal de saisie, informer l'huissier instrumentaire de la réserve de propriété au bénéfice de NOREBAM et, dans les 12 heures de la date de la saisie, en informer NOREBAM.

ARTICLE X : MEDIATION

En cas de litiges, les Parties conviennent de rechercher prioritairement un accord amiable. A défaut d'accord amiable, conformément aux articles L. 612-1 et suivants du Code de la Consommation, le Consommateur a la possibilité de recourir gratuitement à la médiation en saisissant le Médiateur du Conseil national des professions de l'automobile :

- par voie électronique sur le site du Médiateur www.mediateur-cnpa.fr,
- en téléchargeant le formulaire de saisine (rubrique Contactez-nous du site www.mediateur-cnpa.fr) et en l'envoyant par courrier : M. le Médiateur du Conseil national des professions de l'automobile, 50 rue Rouget de Lisle - 92158 SURESNES CEDEX ou par mail : mediateur@mediateur-cnpa.fr.

ARTICLE XI : INFORMATIQUE ET LIBERTES

Les informations nominatives qui sont demandées au Client lors de la vente sont indispensables à la réalisation de celle-ci. Ces informations sont conservées par NOREBAM et peuvent être notamment communiquées à ses partenaires et aux membres de son réseau commercial, afin de fournir au Client un service de qualité adapté à ses besoins. Elles peuvent également être communiquées à des tiers en relation commerciales avec NOREBAM, liés par un engagement de confidentialité. En application de la loi du 6 janvier 1978, modifiée en 2004, le Client dispose d'un droit d'accès et de rectification de ces informations auprès de NOREBAM, ainsi que du droit de s'opposer, pour motifs légitimes, au traitement de ces données. Ce droit peut être exercé en vous adressant au Service Relation Client – NOREBAM – 11 bd du chaudron – 97490 Sainte Clotilde. Toute demande devra être accompagnée d'une copie recto-verso d'une pièce d'identité.

ARTICLE XII : ATTRIBUTION DE COMPETENCE

Les présentes CGV-CGR et les relations contractuelles entre NOREBAM et le Client issues de leur application sont soumises au droit français.

Pour toute contestation ou tout litige résultant de l'exécution des présentes, il est fait expressément attribution de compétence, lorsque le Client est un professionnel, aux Tribunaux de Saint Denis. Les effets de commerce ou acceptation de règlement ne feront ni novation, ni dérogation à la présente clause. Cette clause est nulle et non avenue dans le cas d'un démarchage et d'une vente à domicile.

Signature du Client (accompagnée de la mention « Lu et approuvé ») :

Le Client est déchu de ses droits à la garantie et NOREBAM se trouve déchargé de toute responsabilité :