

Loi applicable – MEDIATION – CONTESTATION

Les conditions générales sont exclusivement régies par le droit français.

En cas de litige entre le Client et l'Etablissement ou le Constructeur ceux-ci s'efforceront de le résoudre à l'amiable. Selon l'objet du litige, le Client pourra adresser une réclamation auprès du Service Relations Clientèle de l'Etablissement ou du Constructeur – RENAULT <https://www.renault.fr/contacter-nous.html> ; Si un désaccord subsiste, le Client consommateur au sens de l'article liminaire du code de la consommation, à la possibilité de saisir gratuitement 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 (ex : conditions de vente ou de réparation) en s'adressant, selon les affiliations de l'Etablissement :

Soit au Médiateur Mobilians par courrier : 43 bis route de Vaugirard CS 80016 – 92197 Meudon Cedex ou par courriel : mediateur@mediateur-mobilians.fr ou sur le site <https://mediateur-mobilians.fr> / soit au Médiateur auprès de la FNA par courrier : Immeuble Axe Nord : 9-11 avenue Michelet – 93583 Saint Ouen Cedex ou sur le site www.mediaeur.fna.fr

Soit au Médiateur du Groupement des Agents Renault par courrier : SAS Médiation-Solution Consommateur 222 chemin de la Bergerie 01800 St Jean de Niois ou sur le site <https://sasmediationsolutionconso.fr>

Soit le Médiateur du Constructeur compétent pour traiter les litiges relevant de sa responsabilité (ex : garantie commerciale) par courrier : Médiation Cmf, 19 avenue d'Italie – 75013 Paris ou sur son site internet www.mediationcmf.eu

Si le client réside au sein de l'Union européenne, il a également la possibilité 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/adr>

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

Si le Client est un commerçant, le tribunal dont dépend le siège social de l'Etablissement désigné sera le seul compétent.

Si le Client n'est pas un commerçant, 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.

L'Etablissement est un commerçant indépendant agissant pour son compte et en son compte, il est seul responsable vis-à-vis des Clients des engagements de toute nature pris par lui, car il n'est pas le mandataire du Constructeur.

Le contrat est constitué de manière indissociable des présents conditions générales ainsi que de l'ordre de réparation.