



Parking: ??? N° clé : 20

Votre centre : NORAUTO ARGENTEUIL RN 192 ZAC DE LA FOSSE AUX LOUPS 95100 ARGENTEUIL Tel : 0130258230 Attestation de Capacité de Catégorie V n° 278395-R2	Votre véhicule : CITROËN C5 III 1.6 THP 155 BY637HR Date M.E.C. : 29/11/2011 Km en Atelier : 125 768	Vos coordonnées : MONSIEUR THOMAS THIBAUT 9 IMPASSE LES HAUTS DE SERIGNAN 34410 SERIGNAN thibault.thomas34@neuf.fr 0607046688 Carte NORAUTO 1001057102319
--	--	--



Votre ordre de réparation a été établi avec ALEXANDRE



BRAHIM a réalisé la prestation sur votre CITROËN C5 III 1.6 THP 155

PNEUS : 301,60 € TTC

Référence	Description	Prix unitaire HT	Prix unitaire TTC	Qté	Montant TTC
Forfait	Forfait montage + équilibrage + valve d'un pneumatique de 17" à 18"	14,92	17,90	2	35,80
2173621	225/55R17 101W XL PRIMACY4 -Intensité bruit roulement : A -1 Consommation carburant : B -2 Adhérence sol mouillé : A -3 Bruit extérieur (en db) : 68	110,75	132,90	2	265,80

DIVERS : 2,90 € TTC

Référence	Description	Prix unitaire HT	Prix unitaire TTC	Qté	Montant TTC
2220843	Forfait sécurité sanitaire	2,42	2,90	1	2,90
9194	ENVOI SMS GRATUIT		0,00	1	0,00

Total HT (20,00%)	253,75 €
Total TVA (20,00%)	50,75 €
Total TTC	304,50 €

Observations et conseils

Ce forfait comprend le montage, l'équilibrage et la valve (joint si valve élec)
Prestation équilibrage garantie 3 mois

Points de contrôle nécessitant une intervention

Pneumatique

A FAIRE	CONTROLE VISUEL GEOMETRIE	Usure Interne A Regl
----------------	---------------------------	----------------------

Points de contrôle validés ne nécessitant pas d'intervention

Pneumatique

ETAT PNEUS ARRIERE	GAUCHE Bon Etat	DROIT Bon Etat
MISE A PRESSION DES PNEUS	AVANT : 2,5	ARRIERE : 2,5

**Points de contrôle validés ne nécessitant pas d'intervention**

Pneumatique		
SERRAGE DES ROUES	Fait	
Freinage av		
CONTR. PLAQUETTES DE FREINS AVANT	GAUCHE Bon Etat + De 5Mm	DROITE Bon Etat + De 5Mm
CONTR. DISQUES DE FREINS AVANT	GAUCHE Bon Etat	DROIT Bon Etat
Rotules av		
ROTULES DE DIRECTION	GAUCHE Bon Etat	DROITE Bon Etat
Amortisseur av		
ETAT VISUEL AMORTISSEURS AV (OU SPHERES)	Pas De Fuite	
JEU COUPELLES AMORTISSEURS AVANT	Bon Etat	
Transmission		
TRANSMISSIONS AVANT	GAUCHE Bon Etat	DROITE Bon Etat
SOUFFLETS AVANT	GAUCHE Bon Etat	DROIT Bon Etat
Divers		
RANGEMENT ECROU ANTIVOL APRES TRAVAUX	Pas D Antivol	
Nettoyage covid		
NETTOYAGE VOLANT	Fait	
NETTOYAGE POMMEAU DE VITESSE	Fait	
NETTOYAGE LEVIER FREIN À MAIN	Fait	
NETTOYAGE CLÉS DE CONTACT	Fait	
NETTOYAGE POIGNÉES PORTE/CHAUF INT/EXT	Fait	

NORAUTO EST A VOTRE ECOUTE

Vous avez une question : 0820 85 85 85*

Vous avez une reclamation : 0800 105 106 ou sconso@norauto.frRetrouvez nous sur <http://www.norauto.fr/>

Paiement comptant sans escompte.

Taux des pénalités de retard : trois fois le taux de l'interet legal.

Indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement en cas de retard : 40 €.

MERCI DE VOTRE CONFIANCE. A BIENTOT.**DITES-NOUS TOUT !**

Satisfait de votre visite ?
Rendez-vous sur la page Google de votre centre
pour nous donner votre avis.



Conformément à la législation en vigueur, le Client a la possibilité de s'inscrire sur la liste d'opposition au démarchage téléphonique à l'adresse suivante : <http://www.bloctel.gouv.fr/>

Selon les dispositions de l'article 63 de la loi n°2014-344 du 17 mars 2014 relative à la consommation, il est porté à la connaissance du conducteur qu'il dispose du libre choix du réparateur professionnel.

*0,12 € ttc la minute à partir d'un poste fixe

ARGENTEUIL
RN 192
ZAC DE LA FOSSE AUX LOUPS
95100 - ARGENTEUIL
TEL:0130258230

Ouvert Lundi Au Samedi 8h00 A 19h00

TICKET / FACTURE

Elément	#	Prix	Total
Relevé Atelier			
01440012480411260705			
225/55r17 101w xl pr imacy4	2.00	132.90	265.80
Forfait montage + éq uilibrage + valve d'un pneumatique de 17" à 18" un pneumatique de 17" à 18" - Montage pneu 17" a 18" - Equilibrage roue 1 7" a 18" - Valve ou joint val ve electro.	1.00	35.80	35.80
Forfait sécurité san itaire - Protection et nett oyage vehicule	1.00	2.90	2.90
Envoi sms gratuit - Envoi sms	1.00	0.00	0.00
A compte Relevé Atelier	-1.00	304.50	-304.50
01440012480411260705			
TOTAL TTC EUR			0.00

Information Client

THIBAUT THOMAS
CODE: 1001057102319

Servi par: Caroline Qté articles: 10

Date émission: 21/05/2021 10:29:28

NORFR0144P53-0008972



NORFR0144P53-0008972

Vous avez la possibilité d'échanger
votre
produit, d'obtenir un avoir valable 3 mois
ou de vous faire rembourser dans un
délai
de 90 jours ou 180 jours si vous êtes
porteur de la carte Norauto sur
présentation d'un justificatif d'achat
sauf commandes spécifiques, articles
soldés, chaînes neige, chaussettes et
véhicules immatriculés. Le produit doit
être non utilisé et dans son emballage
d'origine.

Norauto à votre écoute: 0 820 85 85 85

*

0,10€ ttc par appel d'un poste fixe ou

www.norauto.fr

DITES-NOUS TOUT !

Satisfait de votre visite ?

Rendez-vous sur la page Google de

votre

centre pour nous donner votre avis.

Points gagnés

THIBAUT THOMAS

CODE: 1001057102319

Points précédents: 389

Points gagnés: 314

Points utilisés ou perdus: 0

Total Points : 703

Ordre de Reparation : N°109

RDV le 21/05/2021 à 10:00

NORAUTO ARGENTEUILRN 192
ZAC DE LA FOSSE AUX LOUPS
95100 ARGENTEUIL

Tel : 0130258230

Receptionnaire : ALEXANDRE F

MONSIEUR THOMAS THIBAUT
9 IMPASSE LES HAUTS DE SERIGNAN34410 SERIGNAN
Telephone : 0607046688

Vehicule : BY637HR CITROËN C5 III 1.6 THP 155 29112011

Km Selon Client : 1

Prévu le 21/05/2021 de 10:00 à 11:00

Prestations demandées par le client :

MAIN D'OEUVRE

Code	Libelle	P.U. HT	P.U. TTC	Qte	Total H.T.	Tot TTC
9194	ENVOI SMS GRATUIT		0,00	1,00		0,00
Forfait	Forfait montage + équilibrage + valve d'un pneumatique de 17" à 18"	14,92	17,90	2,00	29,83	35,80
2220843	Forfait sécurité sanitaire	2,42	2,90	1,00	2,42	2,90

PIECES

Code	Libelle	P.U. HT	P.U. TTC	Qte	Total H.T.	Tot TTC
2173621	225/55R17 101W XL PRIMACY4	110,75	132,90	2,00	221,50	265,80

TOTAL TTCT.V.A.
20,00%Total H.T. Total T.V.A.
253,75 50,75Total TTC
304,50**Net a payer****304,50 €****OBSERVATIONS ET CONSEILS**

Roues avant
Citroën c5 iii 1.6 thp 155 (156cv)
Rappel créneau horaire à la dépose des clés
Pas de transfo para
225/55R17 101W XL PRIMACY4 (Code 2173621) :
- Intensité bruit roulement : A
- 1 Consommation carburant : B
- 2 Adhérence sol mouillé : A
- 3 Bruit extérieur (en db) : 68

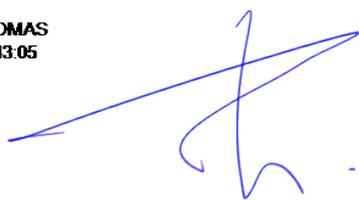
Vous acceptez les travaux supplémentaires (vous contacter pour accord au 0607046688).
Vous ne souhaitez pas conserver les pièces remplacées.

Observations :

Je suis informé(e) des Conditions Générales de Réparation figurant au verso, et je les accepte sans réserve.

Conformément à la législation en vigueur, le Client a la possibilité de s'inscrire sur la liste d'opposition au démarchage téléphonique à l'adresse suivante : <http://www.bloctel.gouv.fr>Le 21/05/2021 à 09:42,
Signature du Client :**Les chèques ne sont pas acceptés.
MERCİ DE VOTRE CONFİANCE.**

Signature du Receptionnaire :

THIBAUT THOMAS
21/05/2021 09:43:05

Ordre de Reparation : N°109

RDV le 21/05/2021 à 10:00

NORAUTO ARGENTEUIL

RN 192
ZAC DE LA FOSSE AUX LOUPS
95100 ARGENTEUIL

Tel : 0130258230

Receptionnaire : ALEXANDRE F

MONSIEUR THOMAS THIBAUT
9 IMPASSE LES HAUTS DE SERIGNAN

34410 SERIGNAN
Telephone : 0607046688

Vehicule : BY637HR CITROËN C5 III 1.6 THP 155 29112011

Km Selon Client : 1

Prévu le 21/05/2021 de 10:00 à 11:00

Prestations demandees par le client :

Je suis informe(e) des Conditions Generales de Reparation figurant au verso, et je les accepte sans reserve.

Conformément à la législation en vigueur, le Client a la possibilité de s'inscrire sur la liste d'opposition au démarchage téléphonique à l'adresse suivante : <http://www.bloctel.gouv.fr/>

Le 21/05/2021 à 09:42,

Signature du Client :

**Les chèques ne sont pas acceptés.
MERCİ DE VOTRE CONFIANCE.**

Signature du Receptionnaire :

Ordre de Reparation : N°109

RDV le 21/05/2021 à 10:00

NORAUTO ARGENTEUILRN 192
ZAC DE LA FOSSE AUX LOUPS
95100 ARGENTEUIL

Tel : 0130258230

Receptionnaire : ALEXANDRE F

MONSIEUR THOMAS THIBAUT
9 IMPASSE LES HAUTS DE SERIGNAN34410 SERIGNAN
Telephone : 0607046688

Vehicule : BY637HR CITROËN C5 III 1.6 THP 155 29112011

Km Selon Client : 1

Prévu le 21/05/2021 de 10:00 à 11:00

Prestations demandees par le client :

MAIN D'OEUVRE

Code	Libelle	P.U. HT	P.U. TTC	Qte	Total H.T.	Tot TTC
9194	ENVOI SMS GRATUIT		0,00	1,00		0,00
Forfait	Forfait montage + équilibrage + valve d'un pneumatique de 17" à 18"	14,92	17,90	2,00	29,83	35,80
2220843	Forfait sécurité sanitaire	2,42	2,90	1,00	2,42	2,90

PIECES

Code	Libelle	P.U. HT	P.U. TTC	Qte	Total H.T.	Tot TTC
2173621	225/55R17 101W XL PRIMACY4	110,75	132,90	2,00	221,50	265,80

TOTAL TTCT.V.A.
20,00%Total H.T. Total T.V.A.
253,75 50,75

Total TTC

Net a payer**304,50 €****OBSERVATIONS ET CONSEILS**

Roues avant
Citroën c5 iii 1.6 thp 155 (156cv)
Rappel créneau horaire à la dépose des clés
Pas de transfo para
225/55R17 101W XL PRIMACY4 (Code 2173621) :
- Intensité bruit roulement : A
- 1 Consommation carburant : B
- 2 Adhérence sol mouillé : A
- 3 Bruit extérieur (en db) : 68

Vous acceptez les travaux supplémentaires (vous contacter pour accord au 0607046688).
Vous ne souhaitez pas conserver les pièces remplacées.

Observations :

Je suis informé(e) des Conditions Générales de Réparation figurant au verso, et je les accepte sans réserve.

Conformément à la législation en vigueur, le Client a la possibilité de s'inscrire sur la liste d'opposition au démarchage téléphonique à l'adresse suivante : <http://www.bloctel.gouv.fr/>Le 21/05/2021 à 09:42,
Signature du Client :**Les chèques ne sont pas acceptés.
MERCİ DE VOTRE CONFIANCE.**

Signature du Receptionnaire :

Ordre de Reparation : N°109

RDV le 21/05/2021 à 10:00

NORAUTO ARGENTEUIL

RN 192
ZAC DE LA FOSSE AUX LOUPS
95100 ARGENTEUIL

Tel : 0130258230

Receptionnaire : ALEXANDRE F

MONSIEUR THOMAS THIBAUT
9 IMPASSE LES HAUTS DE SERIGNAN

34410 SERIGNAN
Telephone : 0607046688

Vehicule : BY637HR CITROËN C5 III 1.6 THP 155 29112011

Km Selon Client : 1

Prévu le 21/05/2021 de 10:00 à 11:00

Prestations demandees par le client :

Je suis informe(e) des Conditions Generales de Reparation figurant au verso, et je les accepte sans reserve.

Conformément à la législation en vigueur, le Client a la possibilité de s'inscrire sur la liste d'opposition au démarchage téléphonique à l'adresse suivante : <http://www.bloctel.gouv.fr/>

Le 21/05/2021 à 09:42,

Signature du Client :

**Les chèques ne sont pas acceptés.
MERCİ DE VOTRE CONFIANCE.**

Signature du Receptionnaire :

Thibault THOMAS 34 9

De: NORAUTO [suiviecom@norauto.fr]
Envoyé: vendredi 21 mai 2021 08:07
À: thibault.thomas34@neuf.fr
Objet: Confirmation d'enregistrement de commande et de rendez-vous
Pièces jointes: CGV-CGR-Norauto.fr.pdf



Confirmation d'enregistrement de commande et de rendez-vous

Bonjour Monsieur THOMAS,

Nous avons bien enregistré votre commande 09596464 sur norauto.fr et votre demande de rendez-vous du 21/05/2021 à 10:00. Nous vous remercions de votre confiance.

Les clés de votre véhicule seront à déposer à l'Accueil Services. Votre véhicule vous sera restitué le 21/05/2021 à 11:00. La durée d'intervention est estimée à 60 minutes.

Vous pouvez nous déposer votre véhicule dès 08:00 puis le récupérer au plus tard à 19:00.

Si votre commande comporte des produits à emporter, ils vous seront remis le jour de votre rendez-vous en Centre Norauto.

Voici le détail de votre commande 09596464 effectuée le 21/05/2021 :



Adresse de facturation

THIBAUT THOMAS
9 IMPASSE LES HAUTS DE
SERIGNAN
34410SERIGNAN



Adresse de livraison

Norauto ARGENTEUIL
RN 192
ZAC DE LA FOSSE AUX LOUPS
95100 ARGENTEUIL
0130258230

En raison de la crise sanitaire actuelle, les horaires d'ouverture de nos centres sont modifiés. Merci de consulter les horaires et jours d'ouverture de votre centre sur norauto.fr avant de vous déplacer pour le retrait de votre commande.

Commande n° 09596464

Article	Description	Prix à l'unité	Quantité	Prix total
2173621	Pneu MICHELIN PRIMACY 4 225/55 R17 101 W XL	132,90 €	2	265,80 €
F0426	Forfait montage + équilibrage + valve d'un pneumatique de 17" à 18"	17,90 €	2	35,80 €
F9917	Forfait sécurité sanitaire	2,90 €	1	2,90 €
			Frais de livraison	Offert
			TOTAL taxes incluses	304,50 €

Merci de vous munir de votre pièce d'identité pour retirer votre commande.

Vous disposez de 15 jours calendaires à compter de la livraison de votre commande pour exercer votre droit de rétractation sur l'intégralité ou une partie de votre commande. En pièce jointe, vous trouverez toutes les conditions de rétractation. Pour faire une demande de rétractation, il vous est possible de renseigner le formulaire en [clicquant ici](#).

Pour toute question, n'hésitez pas à consulter nos pages [d'aide en ligne](#) ou à contacter notre [service client](#).

A bientôt sur norauto.fr!

Votre boutique en ligne 24h/24

 **Consultez
nos pages d'aide**

 **Contactez-nous
par email**

 **0 820 05 00 00** Service 0,10 € / appel
+ prix appel

CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE & RÉPARATION NORAUTO.FR

Les présentes Conditions Générales de Vente et de Réparation (ci-après "CGV/CGR") s'appliquent, sans restriction ni réserve à l'ensemble des ventes conclues par la société NORAUTO FRANCE, Société par Actions Simplifiée au capital de 112 881 000 euros, dont le siège est situé au 511/589 rue des Seringats 59262 SAINGHIN EN MELANTOIS, immatriculée au RCS de Lille Métropole sous le numéro 480 470 152, auprès d'acheteurs non professionnels et professionnels âgés de plus de 18 ans et bénéficiant d'une pleine capacité juridique (ci-après dénommé "le/les Client(s)"), désirant acquérir les produits et prestations proposés à la vente par Norauto (ci-après dénommée « NORAUTO » ou la « Société ») sur son site Internet www.norauto.fr (ci-après dénommé le Site).

Ces conditions s'appliquent à l'exclusion de toutes autres conditions, et notamment celles applicables pour les ventes réalisées exclusivement en magasin ou au moyen d'autres circuits de distribution et de commercialisation. Sauf preuve contraire, les données enregistrées par NORAUTO constituent la preuve de l'ensemble des transactions.

Ces Conditions Générales de Vente et de Réparation sont accessibles à tout moment sur le Site et prévaudront, le cas échéant, sur toute autre version ou tout autre document contradictoire.

La validation de la commande par le Client vaut acceptation sans réserve des présentes Conditions Générales de Vente et de Réparation. Les modifications de ces Conditions Générales de Vente et de Réparation sont opposables aux utilisateurs du Site à compter de leur mise en ligne et ne peuvent s'appliquer aux transactions conclues antérieurement.

CONDITIONS GENERALES DE VENTE NORAUTO.FR

ARTICLE 1 : COMMANDE SUR LE SITE WWW.NORAUTO.FR

Il est précisé que les produits et prestations présentés sur le Site peuvent être achetés en ligne lorsque le bouton « Ajouter au panier » est présent sur la fiche produit (ci-après les « Produits »).

Il appartient au Client de sélectionner sur le Site le(s) Produit(s) et/ou Prestation(s) qu'il désire commander, selon les modalités suivantes :

1.1 Afin de passer commande sur le Site, le Client sélectionne le(s) Produit(s) dont il souhaite consulter la fiche descriptive correspondante.

Après sélection du/des Produit(s) et/ou Prestation(s), choix des quantités souhaitées, insertion dans le « Panier » et Validation du “Panier”, le Client sera dirigé sur une page formulaire destinée à fournir toutes les informations nécessaires à l’ouverture de son compte, s’il s’agit d’une première commande, ou sera invité à fournir son identifiant et son mot de passe s’il est déjà titulaire d’un compte.

Les informations nécessaires à l’ouverture d’un compte sont : la civilité, les nom et prénom, l’adresse de facturation, un numéro de téléphone, une adresse e-mail valide correspondant par la suite à l’identifiant du Client, un mot de passe strictement personnel de six (6) caractères minimum et, de manière facultative, son numéro de carte client Norauto. Le client renseignera également sa volonté de recevoir ou non des offres commerciales de Norauto et/ou de ses partenaires.

Lors de chaque visite, lorsqu’il souhaitera accéder à ses informations personnelles dans l’espace “Mon Compte” ou lorsqu’il passera une nouvelle commande, le Client aura été au préalable identifié par son identifiant et son mot de passe.

Le centre Norauto sélectionné par le Client lors de sa navigation conditionne éventuellement le prix applicable au Produit et/ou Prestation sélectionné(e) ainsi que la disponibilité du Produit. Le Client a néanmoins la faculté de changer à tout moment de centre Norauto sélectionné lors de sa navigation et avant de valider sa commande. Dans cette hypothèse, le Client reconnaît avoir été informé que cette modification peut avoir une influence sur le prix et la disponibilité du Produit et/ou de la Prestation commandée.

Le Client pourra être amené à fournir, pour certaines catégories de Produits et/ou Prestations, des renseignements sur son véhicule afin de lui afficher les produits adaptés à son véhicule (ex. modèle du véhicule, ...).

Après renseignement du formulaire électronique de création de compte en cas de première commande ou saisie des identifiants, le Client pourra retourner sur son Panier à tout moment, supprimer ou ajouter des produits, puis choisir parmi les différentes modes de livraison et saisir le cas échéant une adresse de livraison différente de l’adresse de facturation.

Le Client est tenu de fournir toutes les informations nécessaires à la livraison : civilité, nom, prénom, adresse, code d’accès, étage, numéro de bâtiment et autres informations nécessaires, notamment un numéro de téléphone où le Client peut être joint dans la journée en cas de prise de rendez-vous. Le Client devra renseigner l’ensemble des champs obligatoires précisés sur le formulaire électronique.

1.2 A ce stade, la commande fait l’objet d’un récapitulatif consultable à tout moment et reprenant tous les éléments suivants : Produit(s) et/ou Prestations, quantités, prix unitaire,

réductions éventuelles, mode de livraison, montant total de la commande incluant les frais de livraison en fonction du mode de livraison choisi.

Le Client pourra revenir sur sa commande, la compléter, la modifier ou l'annuler tant qu'il ne l'aura pas validée. Le Client validera sa commande en cliquant sur "Valider mon panier".

Le Client choisira son adresse de livraison ou son adresse de retrait de colis et validera son choix en cliquant sur "Valider mon lieu de livraison".

Le Client choisira son mode de paiement et validera son choix en cliquant sur "Avant validation de ma commande, je reconnais avoir une obligation de paiement et j'ai lu et accepté les conditions générales de vente et les conditions générales de réparation".

1.3 Après avoir coché la case visée ci-dessus, le Client arrivera sur l'interface de paiement.

Lorsque le Client aura validé son Panier, son mode de livraison et son paiement, la commande ne pourra plus faire l'objet d'une modification ou annulation de la part du Client, sauf accord exprès de NORAUTO.

1.4 La vente ne sera considérée comme définitive qu'après :

-L'envoi au Client de la confirmation de l'enregistrement de la commande par la Société par courrier électronique dans un délai maximum de vingt-quatre (24) heures à compter de l'enregistrement de la commande. Si ce courrier électronique de confirmation d'enregistrement de la commande n'était pas reçu dans les délais indiqués, il appartient au Client de contacter le Site, car il est possible que sa commande n'ait pu être enregistrée pour des motifs techniques.

-et encaissement par NORAUTO de l'intégralité du montant de la commande.

L'enregistrement de la commande reprendra la nature et les quantités commandées, le prix unitaire de chacun des produits et/ou prestations, le prix toutes taxes comprises (TTC) de la commande et les frais de port (incluant notamment la manutention, l'emballage et le transport). Les conditions délais et modalités d'exercice du droit de rétractation, s'il est concerné par la commande, et le formulaire type de rétractation, et le cas échéant le fait que le consommateur supporte les frais de renvoi du bien en cas de rétractation et le coût de renvoi du bien ne pouvant être normalement renvoyé par la Poste, et enfin l'information selon laquelle l'exercice du droit de rétractation oblige le consommateur à payer des frais lorsqu'il a souhaité expressément début l'exécution de la prestation de service. Ce prix est celui facturé au Client, exprimé TTC en euros.

Les informations enregistrées par le système informatique de NORAUTO sont considérées comme valant preuve de la commande (contenu et date) par le Client.

1.5 Certaines commandes pourront faire l'objet de demandes complémentaires avant validation par la Société NORAUTO. Dans ce cas, le Client est prévenu des documents

justificatifs à envoyer par email, courrier ou télécopie à la Société afin d'obtenir la validation définitive de sa commande.

NORAUTO se réserve le droit d'annuler la commande en cas de non réception des documents demandés dans un délai raisonnable ou de réception de documents non conformes.

NORAUTO s'engage à informer le Client par tout moyen à sa convenance, notamment en cas de problème d'approvisionnement de produits, de commande anormale, de difficultés prévisibles, d'indisponibilité d'un produit, d'incidents de paiement, ou de non réception de documents justificatifs.

La commande du Client ne sera considérée comme acceptée qu'après sa validation par NORAUTO.

ARTICLE 2 : PRODUITS

L'offre de Produits sur le Site s'entend dans la limite des stocks disponibles. Les indications sur la disponibilité des produits sont fournies par NORAUTO au moment de la validation de la commande par le client.

Le Client a connaissance du fait que la disponibilité des Produits est affichée à titre informatif et que malgré la fréquence de mise à jour des stocks, il peut exister un écart entre l'information fournie au consommateur et le stock réel de NORAUTO.

En cas de rupture de stock, NORAUTO contactera le Client par courrier ou par courrier électronique pour modifier le contenu de la commande ou procéder à son annulation totale ou partielle au choix du Client.

ARTICLE 3 : PRESTATIONS ET SERVICES

NORAUTO propose au Client, lors de l'achat de certains Produits et exclusivement en cas de livraison en centre NORAUTO, la possibilité d'ajouter au Panier les prestations de montage et/ou de réparation correspondantes.

Ces prestations ne peuvent être achetées seules.

Le client est tenu de se référer aux Conditions Générales de Réparation mises à sa disposition lors de sa/ses commande(s) et sur le site norauto.fr en deçà de cette page.

Le Client aura la possibilité de communiquer au centre NORAUTO de son choix la plage horaire qu'il souhaite pour son rendez-vous au centre NORAUTO sélectionné. Bien que la prise en compte de la plage horaire communiquée par le Client ne constitue pas un engagement de disponibilité de la part de NORAUTO, NORAUTO fera ses meilleurs efforts pour que les prestations de montage et/ou de réparation rencontrent les souhaits du Client.

Dans le cas où le créneau n'est pas disponible, le centre NORAUTO sélectionné contactera le client par téléphone pour lui proposer un nouveau rendez-vous.

ARTICLE 4 : TARIFS

Les Produits sont fournis aux tarifs en vigueur figurant sur le Site au jour de l'enregistrement de la commande par NORAUTO. Les prix sont exprimés en euros, nets et Toutes Taxes Comprises (TTC). Les prix ne comprennent pas les frais d'expédition, de transport et de livraison, préalablement indiqués au consommateur, qui sont facturés en supplément selon l'option choisie par le Client.

NORAUTO se réserve le droit de modifier ses tarifs à tout moment par simple modification du site internet www.norauto.fr.

Les frais de livraison s'ajoutent au prix des marchandises commandées. Leur montant est déterminé par le nombre, le poids et les dimensions du/des Produit(s) ainsi que par le mode et le lieu de livraison choisi par le Client.

Les prix affichés s'entendent pour la vente à distance et ne pourront en aucun cas être appliqués à une vente en magasin.

L'éco-participation relative au recyclage de certains Produits est mentionnée de façon apparente dans le récapitulatif de commande. Cette éco-participation est, selon les cas et conformément à la réglementation en vigueur, déjà incluse au prix du Produit ou s'ajoute au prix du Produit.

S'agissant des tarifs des prestations de montage affichés pour les garages partenaires NORAUTO, ceux-ci sont donnés à titre indicatif. Seul le garage partenaire pourra établir le devis précis correspondant aux besoins du Client et la prestation de montage sera facturée directement par ce dernier au Client.

ARTICLE 5 : FRAIS D'EXPEDITION

Toute commande donne lieu à facturation d'une participation aux frais d'expédition, sauf certaines catégories de produits bénéficiant de la livraison gratuite à domicile et/ou en points relais ET/OU en garage partenaire NORAUTO, tel qu'indiquée dans la fiche produit correspondante. Ainsi, pour les fiches produits ne mentionnant pas expressément la livraison gratuite, la commande donnera lieu à la facturation des frais de livraison aux coûts habituels indiqués ci-après.

Le montant de la participation aux frais d'expédition est déterminé par le poids, le volume total de la commande ainsi que par le mode de livraison, pour toute la France Métropolitaine et la Corse.

Le montant des frais d'expédition est également indiqué dans le panier de commande, dans le récapitulatif de commande et sur la facture.

Les frais d'expédition s'ajoutent au prix des marchandises commandées.

ARTICLE 6 : CONDITIONS DE PAIEMENT

Le prix est payable :

6.1 Soit, au comptant, en totalité au jour de la passation de la commande par le Client selon les modalités suivantes :

- paiement par carte bancaire (CB, VISA, MASTERCARD, AMERICAN EXPRESS),
- paiement par Paypal : en choisissant le paiement via Paypal, le client sera automatiquement dirigé sur son compte Paypal. Une fois le paiement Paypal validé, le client pourra terminer sa commande sur norauto.fr

Les paiements par carte bancaire sont débités au moment du paiement sur le site du partenaire bancaire.

6.2 Soit par financement, en totalité au jour de la passation de la commande par le Client selon les modalités suivantes :

- **Paiement par carte des enseignes partenaires de ONEY**

Un crédit vous engage et doit être remboursé. Vérifiez vos capacités de remboursement avant de vous engager.

Les Cartes de paiement et de crédit des enseignes partenaires de Oney sont utilisables au comptant ou à crédit selon votre choix lors du paiement. L'option crédit est associée à un crédit renouvelable d'un an.

Paiement à crédit

Ces financements sont une utilisation particulières du crédit renouvelable de votre carte.

La Carte Norauto Option Financement est utilisable au comptant ou à crédit aux choix lors du paiement. L'option crédit est associée à un crédit renouvelable d'un an.

Exemple : pour un achat de 500€ le 02/07/2019 et pour un crédit consenti de 3 000 €, je rembourse mes achats sur 31 mois : 30 x 20,86€ + 1 x 10,93€. Montant du financement : 500€. Montant total dû : 636,73 €. Coût du crédit : 136,73€. Montant hors assurance facultative*. Crédit renouvelable d'un an au TAEG révisable de 21,08% et un taux débiteur révisable de 19,13%. UN CRÉDIT VOUS ENGAGE ET DOIT ÊTRE REMBOURSÉ. VÉRIFIEZ VOS CAPACITÉS DE REMBOURSEMENT AVANT DE VOUS ENGAGER.

Le crédit renouvelable auquel est associée la Carte Norauto Option Financement est assortie d'un TAEG révisable (et taux débiteur révisable) : jusqu'à 3 000€ de solde dû : 21.08% (19.13%) ; de 3 000,01€ à 6 000€ : 12.49% (11.77%); au-delà : 5.92% (5.75%). Mensualités : 4,12% du solde dû à l'arrêté de compte suivant la dernière utilisation (avec un minimum de 15€) pour un crédit consenti inférieur ou égal à 3000€, 3,08% pour un crédit consenti supérieur à 3000€. Hors cotisation carte de 8€/an.

TAEG révisable aux conditions en vigueur au moment de l'utilisation pour les utilisations normales.

Conditions au 02/07/2019 susceptibles de variation.

* Coût de l'assurance facultative décès, décès accidentel, perte totale et irréversible d'autonomie, incapacité temporaire de travail et perte d'emploi pour un adhérent de moins de 60 ans : la 1ère prime, la plus élevée est de 3,54€ , pour l'exemple de 500 €. Sous réserve d'acceptation par Oney Bank. Vous disposez d'un délai de 14 jours pour renoncer à votre crédit.

Coût total de l'assurance : 71,93€. Taux Annuel Effectif de l'Assurance : 10,73%. En cas d'adhésion à cette assurance, le montant de la cotisation est inclus dans les mensualités. Assurance souscrite auprès des sociétés d'assurance Maltaises Oney Life (PCC) Limited et Oney Insurance (PCC) Limited, filiales de Oney Bank et soumises au contrôle de la Malta Financial Services Authority (MFSA).

Les financements, sans assurance, avec la Carte Norauto option Financement ou une carte des enseignes partenaires de Oney sont des utilisations particulières du crédit renouvelable auxquelles les cartes de crédit sont associées. Dans la limite de votre disponible et sous réserve du bon fonctionnement de votre compte.

Norauto agit en qualité de mandataire exclusif en opérations de banque et en services de paiement - 511/599 rue des Seringuats, Centre de gros de Lesquin - 59262 SAINGHIN EN MELANTOIS - N°ORIAS 13 003 663.

- Paiement par carte bancaire en 3 fois ou 4 fois à partir de 100€ d'achat jusqu'à 2000 € d'achat avec 3x 4x ONEY

Notre partenaire Oney Bank vous propose une solution de financement dénommée 3x 4x Oney, qui permet de payer vos achats de 100€ à 2000€ en 3 fois ou 4 fois avec votre carte bancaire.

Conditions :

Cette offre est réservée aux particuliers (personnes physiques majeures) résidant en France et titulaires d'une carte bancaire Visa et MasterCard possédant une date de validité supérieure à la durée du financement choisie.

Les cartes à autorisation systématique notamment de type Electron, Maestro, Nickel etc... ainsi que les e-cards, les cartes Indigo et American Express ne sont pas acceptées.

Modalités de souscription :

Après avoir terminé votre commande, il vous suffit de sélectionner le moyen de paiement « 3x Oney ou 4x Oney ».

Vous êtes alors redirigé vers la page internet Oney de notre partenaire affichant le récapitulatif détaillé de votre commande et la demande de financement personnalisée, que vous devez ensuite valider.

Vous saisissez vos informations personnelles, ou, si vous disposez d'un compte "3x Oney ou 4x Oney", vous vous identifiez au moyen des identifiants de connexion liés à votre

compte ; vous prenez connaissance des conditions générales de paiement en plusieurs fois auxquelles vous souhaitez souscrire qui vous sont fournies sous format PDF afin que vous puissiez les lire, les imprimer et les enregistrer avant de les accepter. Vous notifiez ensuite votre acceptation électronique par la case à cocher correspondante.

Vous reconnaissez que le « double clic » associé à la case à cocher sur la prise de connaissance des conditions générales valent consentement à contracter et constituent une acceptation irrévocable et sans réserve des conditions générales du produit. Sauf preuve contraire, les données enregistrées par Oney Bank constituent la preuve de l'ensemble des transactions passées entre vous et Oney Bank. Si vous demandez à bénéficier d'une solution de financement proposée par Oney Bank, les informations en rapport à votre commande seront transmises à Oney Bank, qui les utilisera à des fins d'étude de votre demande pour l'octroi, la gestion et le recouvrement de crédit.

Oney Bank se réserve le droit d'accepter ou de refuser votre demande de financement en 3 ou 4 fois.

Vous disposez d'un délai de rétractation de 14 jours pour renoncer à votre crédit.

Pour vous rétracter sur votre financement, nous vous invitons à imprimer et compléter le bordereau de rétractation disponible dans les Conditions Générales du paiement 3x 4x Oney.

Fonctionnement :

Le paiement en 3 ou 4 fois par carte bancaire vous permet de régler la commande effectuée sur norauto.fr de la façon suivante :

- un apport obligatoire, débité le jour de la validation de votre commande correspondant à un tiers de la commande, auquel sont ajoutés des frais correspondants à 1,45% du montant total de la commande pour un 3 fois et à 2,2 % pour un 4 fois (dans la limite de 15€ maximum pour un paiement en 3 fois et de 30€ maximum pour un 4 fois) ;
- deux ou trois mensualités, correspondant chacune à un tiers ou un quart de la commande, prélevées à 30 et 60 jours après pour le 3 fois et à 30, 60 et 90 jours après pour le 4 fois.

Le paiement en 3 fois à partir de 100€ d'achat et jusque 2000€ d'achat

Exemple : Pour un achat de 250€, apport de 86,96€ puis 2 mensualités de 83,34€. Crédit d'une durée de 2 mois au TAEG fixe de 19,94%. Coût du financement : 3,63€.

Le paiement en 4 fois à partir de 100€ d'achat et jusque 2000€ d'achat

Exemple : Pour un achat de 400€, apport de 108,80€ puis 3 mensualités de 100€. Crédit d'une durée de 3 mois au TAEG fixe de 19,61%. Coût du financement : 8,80€.

Les offres de financement décrites à l'article 6.2 sont proposées par Oney Bank - SA au capital de 50 741 215€ - 40 avenue de Flandre 59170 Croix – RCS Lille Métropole 546 380 197 – n°Orias 07 023 261 www.orias.fr - Correspondance : CS 60006 -Lille cedex 9 – www.oney.fr

NORAUTO ne sera pas tenu de procéder à la livraison des Produits commandés par le Client en cas de commande non réglée en totalité.

Les paiements ne seront considérés comme définitifs qu'après encaissement effectif des sommes dues par la Société. En cas d'incident de paiement (vol ou répudiation de la carte bancaire...), la commande sera immédiatement annulée.

NORAUTO utilise le protocole de paiement sécurisé SSL. Le protocole SSL est un système de cryptage de la saisie et de la transmission des données bancaires. Lors du paiement, le Client est automatiquement redirigé vers le site du partenaire bancaire de NORAUTO. Les données bancaires ne transitent pas par le système de NORAUTO.

NORAUTO n'a jamais communication des données bancaires et ne conserve à aucun moment les données bancaires.

La livraison n'interviendra qu'après encaissement effectif des sommes par la Société. Le Client est informé que le délai indiqué sur le courriel de confirmation de commande ne débute qu'à compter de la date d'encaissement effectif des sommes par la Société.

6.3 L'historique des commandes passées par le client est disponible dans le compte client.

- Pour toute commande retirée en magasin avec passage en caisse, un ticket de caisse ou une facture sera remis en mains propres au client. Si un ticket de caisse vous est remis, vous pourrez solliciter l'hôte de caisse pour obtenir une facture. Dans ce cas, la facture ne pourra pas être consultée dans le compte client sur norauto.fr.

- Dans les autres cas (livraison à domicile, en point relais, ou en magasin Norauto sans passage en caisse), la facture sera disponible dans le compte client sur norauto.fr.

L'historique disponible sur le Site pourra être supprimé à tout moment par NORAUTO, sans que sa responsabilité ne puisse être engagée à ce titre.

ARTICLE 7 : LIVRAISON

7.1 Modalités de commande

Le montant des frais d'expédition est indiqué dans le Panier, le récapitulatif de la commande est sur la facture.

Les Produits commandés par le Client seront livrés exclusivement en France Métropolitaine et Corse, à l'exclusion des cités universitaires, casernes militaires, boîtes postales, hôtels où il n'est pas toujours possible de remettre le colis en mains propres.

Les produits seront livrés dans les délais indiqués lors du récapitulatif de commande en fonction de l'option de livraison choisie, à l'adresse indiquée par le Client lors de sa commande sur le Site ou dans le centre NORAUTO choisi par le Client lors de sa commande, si ce dernier a choisi cette option.

Les délais indiqués sur le panier de commande sont des délais moyens habituels correspondant aux délais d'acheminement et aux délais de traitement d'expédition.

Les livraisons en Corse et dans les îles situées en France Métropolitaine peuvent avoir des délais de livraison plus long que ceux annoncés sur le site www.norauto.fr. Ces délais supplémentaires sont liés aux spécificités des livraisons sur les îles. Les livraisons sont effectuées soit par La Poste, soit par un autre transporteur dûment mandaté par NORAUTO.

Les Produits commandés par le Client pourront faire l'objet d'un suivi de livraison dans son espace personnel, dans la rubrique "Mon compte".

Dans le cas d'une livraison en centre, une fois la commande validée par NORAUTO, le Client pourra suivre l'expédition de sa commande directement dans son espace personnel. Les différentes étapes d'acheminement de la commande sont les suivantes :

Commande Nouvelle : Commande enregistrée dans notre système d'information.

Commande en attente : Commande en cours d'analyse.

Commande en cours : Commande en cours de traitement.

Commande terminée : Commande livrée.

Commande annulée : Commande annulée.

En préparation : Commande en cours de préparation par l'équipe logistique.

Expédiée : Commande expédiée de nos entrepôts & en cours d'acheminement vers votre lieu de livraison.

Disponible en magasin: Commande prête à retirer dans votre Centre Norauto".

Dans le cas d'une livraison à domicile, en point relais ou en garage partenaire NORAUTO et lorsque la commande est validée par NORAUTO, certains transporteurs permettent le suivi de commandes. NORAUTO fournira alors le numéro de suivi transmis par ceux-ci. A défaut, le Client se référera à l'état de sa commande dans "Mon compte".

NORAUTO ne saurait être mis en cause et tenu pour responsable des conséquences de tout événement échappant à sa volonté, notamment les cas de force majeure, qui retarderait ou empêcherait la livraison des produits commandés.

NORAUTO fera ses meilleurs efforts pour livrer les Produits en une fois. Toutefois, le Client est informé que les produits pourront être livrés en plusieurs fois. En tout état de cause, en cas de commande multiple avec délais d'expédition différents, le délai d'expédition de la commande est basé sur le délai le plus long.

En application des articles L111-1 3° et L.216-1 du Code de la consommation, NORAUTO s'efforcera de respecter la date limite de livraison du produit telle qu'indiquée au client lors du récapitulatif de commande en fonction de l'option de livraison choisie. En tout hypothèse, celle-ci ne saurait excéder un délai de trente (30) jours à compter de la validation de la commande. Le cas échéant, la vente pourra être résolue à la demande écrite du Client pour toute autre cause que la force majeure. Les sommes versées par le Client lui seront alors restituées dans un délai maximum de quatorze (14) jours à compter de la demande d'annulation de la commande envoyée par le Client ou par la Société ou du refus du Client de prendre livraison des Produits.

7.2 Livraison à domicile

Le Client s'engage à transmettre, lors de la commande, toutes les informations nécessaires à la livraison afin d'en garantir la bonne exécution, et notamment un numéro de téléphone auquel le transporteur peut le joindre dans la journée.

Lors de la livraison, le Client doit pouvoir, si cela lui est demandé, présenter une pièce d'identité.

Si le Client opte pour la livraison à domicile et en cas d'absence le jour de la livraison, le transporteur laissera un avis de passage. Le Client se conformera aux instructions du transporteur après le premier avis de passage, afin d'organiser avec celui-ci la réception ou l'enlèvement des produits.

A défaut de réception des produits ou d'enlèvement des Produits en agence transporteur dans un délai communiqué par le transporteur et suivant son premier avis de passage, les produits seront automatiquement retournés à la Société.

En cas de difficultés rencontrées avec le transporteur, le Client devra, dans les mêmes délais, en informer la Société par message électronique.

Le Client est tenu de vérifier l'état des Produits livrés et de s'assurer de leur conformité avec la commande.

En cas de problème (colis fracturé, produits manquants, etc), le Client portera toutes réserves correspondantes aux observations constatées sur la feuille d'émargement, fera signer le transporteur et conservera un exemplaire du document.

Les réserves doivent être notifiées au transporteur et à NORAUTO par lettre recommandée avec accusé de réception dans les trois (3) jours suivant la réception du produit. En cas d'avarie, le Client doit refuser le produit endommagé au livreur et indiquer « refus pour avarie » sur la feuille d'émargement, faute de quoi tout recours contre le transporteur serait impossible.

Passé ce délai de trois (3) jours, et à défaut d'avoir respecté ces formalités, les Produits seront réputés ne pas présenter d'avarie(s), ni d'anomalie(s) liée(s) au transport et aucune réclamation ne pourra être valablement acceptée par la Société.

Par la signature du récépissé de livraison sans émettre de réserves précises, et l'acceptation des produits, le Client reconnaît avec reçu la marchandise sans aucune d'avarie(s), ni d'anomalie(s) liée(s) au transport, dans un état lui donnant toute satisfaction.

En cas de livraison non conforme à la commande en qualité ou en quantité, le Client doit en informer NORAUTO en indiquant la référence de la commande, en appelant nos conseillers téléphoniques au téléphone : 0 800 105 106, du lundi au vendredi de 09h00 à 12h00 et de 14h00 à 17h00 (service et appels gratuits), ou par le biais d'un courriel adressé à suiviecom@norauto.fr.

7.3 Livraison en centre NORAUTO

Si le Client opte pour un retrait en magasin, le numéro de commande ainsi qu'une pièce d'identité devront être présentées par le Client lors du retrait de celle-ci dans le centre NORAUTO sélectionné au jour de la commande. La carte grise sera demandée au client pour toute commande de plaque d'immatriculation afin de vérifier la correspondance entre la plaque commandée et les informations figurant sur la carte grise.

Dans le cas d'un retrait en "deux heures" en centre et lorsque cette modalité de livraison est proposée, le client sera informé de la disponibilité du produit dans le centre choisi par ses soins.

Le centre pourra avertir le client si le produit est inadapté à son véhicule et peut se réserver le droit d'annuler sa commande si le produit choisi pour son véhicule est techniquement inadapté et risque de l'endommager.

En cas d'indisponibilité du produit en centre, le client pourra annuler sa commande directement auprès du Centre concerné ou du Centre de contacts clients. Le Client sera alors remboursé de sa commande dans les trente (30) jours à compter de la notification d'annulation de la commande par NORAUTO.

Dans le cadre d'une livraison en centre NORAUTO et sous réserve que le Client ait souscrit une prestation en atelier lors de sa commande, le Client devra présenter à l'accueil atelier les pièces justificatives suivantes : une pièce d'identité en cours de validité et une carte grise correspondant au véhicule sur lequel les prestations sont effectuées.

Le centre NORAUTO de retrait est obligatoirement le centre NORAUTO choisi par le Client au jour de passation de sa commande.

Le colis est à la disposition du client durant cinq (5) semaines (35 jours calendaires) après sa notification par le centre NORAUTO de disponibilité du produit par courrier électronique. Le client a la possibilité de retirer le(s) article(s) commandé(s) durant ce délai, mais passé ce délai de 35 jours calendaires, le fait pour l'acheteur de ne pas récupérer le(s) article(s) sera perçu par NORAUTO comme un refus de prendre la livraison opposé par le Client. NORAUTO sera alors délivré de son obligation de délivrance des articles commandés.

Les « jours calendaires » sont l'ensemble des jours du calendrier (du lundi au dimanche inclus).

Le Client est tenu de vérifier l'état des Produits livrés et de s'assurer de leur conformité avec la commande.

Dans le cas d'une commande retirée en Centre Norauto, et en cas de problème (colis fracturé, produits manquants, etc), le Client portera toutes réserves correspondantes aux observations constatées sur la feuille d'émargement, fera signer le conseiller de vente en magasin NORAUTO et conservera un exemplaire du document.

Par la signature du récépissé de livraison sans émettre de réserves précises, et l'acceptation des produits, le Client reconnaît avec reçu la marchandise dans un état lui donnant toute satisfaction.

7.4 Livraison en Point Relais

Le Client sera notifié par sms de la mise à disposition de ses Produits. Le Client dispose d'un délai de dix (10) jours ouvrables à compter de la notification.

Le retrait des Produits en Point Relais nécessite la présentation d'une pièce d'identité en cours de validité. A défaut, les Produits ne pourront être remis.

Le Client a une obligation de venir retirer des articles commandés et acheminés jusqu'au Point Relais qu'il aura choisi au jour de sa commande dans ce délai. Passé le délai indiqué par le Point Relais, le fait pour le Client de ne pas récupérer le(s) article(s) sera perçu par NORAUTO comme un refus de prendre la livraison opposé par le Client.

Dans le cas d'une livraison en Point Relais, les réserves doivent être notifiées à NORAUTO par lettre recommandée avec accusé de réception dans les trois (3) jours suivant la réception du produit. En cas d'avarie, le Client doit refuser le produit endommagé et indiquer « refus pour avarie » sur la feuille d'émargement faute de quoi tout recours contre NORAUTO sera impossible.

Passé ce délai de trois (3) jours, et à défaut d'avoir respecté ces formalités, les Produits seront réputés ne pas présenter d'avarie(s), ni d'anomalie(s) liée(s) au transport et aucune réclamation ne pourra être valablement acceptée par la Société.

Par la signature du récépissé de livraison sans émettre de réserves précises, et l'acceptation des produits, le Client reconnaît avec reçu la marchandise sans aucune avarie(s), ni anomalie(s) liée(s) au transport, dans un état lui donnant toute satisfaction. En cas de livraison non conforme à la commande en qualité ou en quantité, le Client doit en informer NORAUTO en indiquant la référence de la commande, en appelant nos conseillers téléphoniques au téléphone : 0 800 105 106, du lundi au vendredi de 09h00 à 12h00 et de 14h00 à 17h00 (service et appels gratuits), ou par le biais d'un courriel adressé à suiviecom@norauto.fr.

7.5 Service Livraison express sur rendez-vous

Produits concernés : Un service de livraison express à domicile pourra être proposé pour l'achat de produits en magasin ou, pour certains produits signalés, sur le site internet. Ce service de livraison est valable sous réserve de disponibilité du produit dans le stock du magasin qui assure la livraison.

Prise de rendez vous par téléphone ou en centre : Pour bénéficier de la livraison express, le Client peut prendre rendez-vous sur le site internet norauto.fr ou en contactant le centre concerné via la ligne téléphonique ou en s'y rendant. A ce titre, la conversation téléphonique est susceptible d'être enregistrée à des fins probatoires. Le prix des produits et de la livraison sera réglé immédiatement soit en centre selon les modalités de paiement en magasin, soit par téléphone via une solution de paiement en ligne sécurisée

(Paytweak). Une note reprenant les différents produits et le coût de la livraison sera remise au client. La solution de paiement Paytweak implique la réception d'un SMS/Email, le client pourra alors cliquer sur le lien de redirection vers la plateforme de paiement sécurisé. Le client pourra alors réaliser son paiement en fonction de son choix grâce à une carte disposant de CVC (code de vérification carte). A ce titre certaines cartes ne seront pas acceptées par la plateforme : carte Maestro ou Electron (toute carte sans CVC).

Localisation : La livraison ne pourra être effectuée que dans un rayon de 20km autour des centres participants (voir liste des centres participants en [cliquant ici](#)).

Créneaux de livraison : L'option "express" sera disponible pour les commandes passées du lundi au samedi, de 7h00 à 15h59. Les commandes passées du lundi au samedi après 16h pourront être programmées pour le lendemain (hors dimanche et jours fériés). Les commandes sont livrables dans un délai minimum de 3H ou sur rendez-vous (hors dimanche et jours fériés) dans les 15 jours, dans un créneau de 3h.

Facturation : la livraison express sera facturée vingt-neuf (29) euros, même si plusieurs produits sont livrés simultanément (dans la limite de quatre (4) produits maximum par livraison).

Livraison : La commande, une fois validée sera livrée à l'adresse indiquée figurant parmi les codes postaux éligibles à ce service. Si le client est absent lors de la livraison de sa commande, le produit sera retourné en centre et la livraison ne sera pas remboursée. Le client aura la possibilité de retirer son produit en centre ou de se faire rembourser le produit.

Lors de la réception de commande le Client devra signer un Bon de livraison. Au moment où le client prend physiquement possession des produits commandés, les risques de perte ou d'endommagement du ou des produits lui sont transférés. Il lui appartiendra de transmettre sans délai toute remarque ou contestation sur l'état des produits livrés au centre ayant expédié le produit. Dans le cas où le défaut serait avéré, la livraison sera remboursée et le produit sera échangé ou réexpédié par le centre.

ARTICLE 8 : SERVICE E-RESERVATION

8.1 Modalités du service e-réservation

Le Client peut réserver un produit et/ou une prestation sur le site www.norauto.fr et l'acheter en centre. L'utilisation de ce service ne constitue pas une vente mais une simple réservation de produit sans aucune obligation d'achat.

Seuls les produits et les prestations sous la mention "paiement au retrait possible" seront concernés par ce service e-réservation.

L'e-réservation d'un produit en centre n'implique pas le paiement en ligne. Il sera effectué dans le centre sélectionné par le Client pour le retrait de son produit si ce dernier décide de l'acheter.

L'e-réservation s'effectue en plusieurs étapes :

- Le Client peut sélectionner ce service lors de la validation de sa réservation.
- Le Client doit obligatoirement sélectionner un centre NORAUTO qui lui sera proposé suite à la saisie d'un code postal, pour leur retrait, le montage éventuel du produit et leur paiement en centre si le Client décide d'acheter le produit.
- Le Client doit également vérifier les informations suivantes pour bénéficier de ce service : nom, prénom, email et n° de portable (selon le mode de contact choisi) puis accepter les Conditions Générales de Vente.
- Le Client doit mettre le produit dans son panier et valider sa réservation.

Le Client sera informé par SMS et par email (émanant du centre NORAUTO choisi) de la disponibilité du produit dans le centre sélectionné par ses soins lors de la réservation. La saisie du numéro de téléphone est donc indispensable.

Un rappel sera adressé par SMS au Client la veille de la fin de mise à disposition du bien .

Le centre pourra avertir le Client si le produit est inadapté à son véhicule et peut se réserver le droit d'annuler sa commande si le produit choisi pour son véhicule est techniquement inadapté et risque de l'endommager.

8.2 Conditions et restrictions

Le Client peut effectuer jusqu'à trois (3) réservations en cours (c'est à dire non retirée et non annulée) par personne et pour un montant maximum de 2 000€.

Si le Client opte pour ce service, le numéro de réservation inscrit sur le SMS ou l'email de confirmation ainsi qu'une pièce d'identité devront être présentés par le Client lors du retrait du produit dans le centre NORAUTO sélectionné au jour de la réservation.

Ce service est disponible dans les centres NORAUTO participants à ce service e-réservation situées en France métropolitaine et en Corse.

Le produit réservé est à la disposition du client durant un délai de quarante-huit (48) heures après sa notification par le centre NORAUTO de disponibilité du produit par SMS et par email.

Le Client a la possibilité de retirer le(s) article(s) réservé(s) durant ce délai de quarante-huit (48) heures, mais passé ce délai de réservation, si le Client n'est pas venu acheter le produit réservé, sa réservation sera automatiquement annulée. Le produit sera remis à la vente et ne sera donc plus disponible au retrait pour le Client.

Le Client ne peut cumuler plus de cinq (5) e-réservations annulées par mois. Auquel cas, le Client ne pourra plus bénéficier de ce service jusqu'à l'échéance des trente (30) jours calendaires. Les « jours calendaires » sont l'ensemble des jours du calendrier (du lundi au dimanche inclus).

Compte tenu de la nature même du service, le Client ne sera redevable d'aucun frais au titre de ce service, de même en cas d'annulation.

8.3 Prix des produits et disponibilité

Les prix indiqués sur le site sont ceux en vigueur au jour de l'e-réservation du Produit sur le site.

NORAUTO ne garantit pas que le prix pratiqué en centre soit identique à celui pratiqué sur le site www.norauto.fr. Le prix à payer par le Client sera donc celui appliqué le jour de l'achat du produit réservé en centre. Aucune réclamation ne pourra être effectuée à ce titre.

Pour assurer la disponibilité de nos produits à l'égard de l'ensemble de sa clientèle notamment dans le cadre d'opérations promotionnelles, NORAUTO se réserve le droit de refuser de traiter tout ou partie d'une e-réservation pour motifs légitimes notamment en cas de demande jugée anormale au regard des quantités de produits habituellement commandées par le Client, en cas d'acte illicite ou frauduleux ou en cas de violation par le Client des conditions liées à ce service.

Par ailleurs, les indications sur la disponibilité des produits sont fournies par NORAUTO au moment de la validation de la réservation par le Client. A ce titre, le Client a connaissance du fait que la disponibilité des Produits est affichée à titre informatif et que malgré la fréquence de mise à jour des stocks, il peut exister un écart entre l'information fournie au consommateur et le stock réel de NORAUTO, les produits pouvant être vendus entre le moment de la réservation par le Client et la validation de cette e-réservation par le Centre NORAUTO.

En cas de rupture de stock, le centre NORAUTO en informera alors le Client par courrier ou par courrier électronique pour modifier le contenu de la réservation ou procéder à son annulation totale ou partielle au choix du Client.

8.4 Annulation de l'e-réservation

Le Client a le choix de venir ou non retirer son produit réservé en centre NORAUTO.

Le Client pourra annuler sa e-réservation directement auprès du Centre NORAUTO concerné ou du Centre de contacts clients, par téléphone.

S'agissant d'une simple réservation en ligne et non d'une vente en ligne, le client ne bénéficie pas du droit de rétractation prévu par le Code de la consommation dans le cadre de la vente à distance.

8.5 Transfert de propriété

L'e-réservation d'un article par le Client n'implique pas le transfert de propriété.

Par conséquent, NORAUTO conserve la propriété pleine et entière des produits vendus jusqu'au paiement intégral du prix toutes taxes comprises par le Client.

ARTICLE 9 : TRANSFERT DE PROPRIETE

Les produits livrés demeurent la propriété de la société jusqu'au complet paiement du prix, en principal et accessoire.

En revanche, le transfert des risques de perte et détérioration des produits sera réalisé dès livraison et réception desdits produits par le client.

ARTICLE 10 : DROIT DE RETRACTATION

Pour les contrats de vente de bien(s), le Client dispose d'un délai de rétractation de quinze (15) jours calendaires à compter de la livraison des produits pour exercer son droit de rétractation sur l'intégralité ou une partie de la commande, Il dispose ensuite d'un délai de 14 jours suivant la communication de sa décision de se rétracter, pour retourner ceux-ci à la Société à fin de remboursement, sans avoir à justifier de motifs ni à payer de pénalités à l'exception éventuellement des frais de retour dûment précisés en [cliquant ici](#)

Pour les prestations de services, le Client dispose un délai de rétractation de quinze (15) jours calendaires à compter de la conclusion du contrat.

Les produits peuvent être retournés dans l'un des centres NORAUTO en France Métropolitaine ou en Corse. En aucun cas, un produit ne doit être retourné auprès du siège social de NORAUTO.

Les frais de réexpédition en cas de retour du produit par le Client en centre NORAUTO sont pris en charge par la Société. Dans certains cas pour certains produits, le retour peut être effectué par le Client soit en points relais, soit par réexpédition postale à la plateforme. Dans ces hypothèses, les frais de réexpédition seront à la charge du Client. Pour effectuer le retour, le Client doit, au préalable, contacter le Service Clients de NORAUTO pour savoir si ces produits peuvent être retournés, en dehors d'un Centre NORAUTO, en points relais ou par voie postale à la plateforme dont les coordonnées figurent ci-dessous:

NORAUTO
Centre 9902 - Plateforme E-Commerce
571 rue de la Louvière
59810 Lesquin

Le Client devra mentionner le ou les produits faisant l'objet d'un retour pour rétractation, ainsi que le numéro de commande. Le Client devra joindre la ou les factures concernées par les produits retournés, et les éventuels justificatifs que le Service Clients communiquera au Client.

En l'absence de ces documents, le retour du produit ne pourra être traité dans les délais normaux.

Les produits doivent être retournés dans leur emballage d'origine, en parfait état (non endommagés, salis ou incomplets) et accompagnés de tous les accessoires et notices éventuels et de la ou les factures concernées. Les articles retournés incomplets, abîmés, endommagés ou salis ne pourront pas être repris.

Conformément à la réglementation en vigueur, il est rappelé qu'aucun droit de rétractation ne sera accordé sur des produits personnalisés (exemple : plaques d'immatriculation, pneumatiques montés sur jante, housses/tapis sur mesure, films autocollants sur mesure, etc.).

Sont également exclues du droit de rétractation les prestations de services réalisées hors établissement ou conclues à distance dont l'exécution a commencé, avec l'accord préalable exprès du client, avant la fin du délai de rétractation, conformément à l'article L.221-28-1 du code de la consommation. Ainsi, dans l'hypothèse d'une prestation de service, effectuée avant l'expiration du délai légal de rétractation, le client reconnaît et accepte que l'accord qu'il donnera pour la réalisation immédiate d'une prestation 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 221-18 du même code. Néanmoins, s'il exerce son droit de rétractation, il est soumis au paiement de frais conformément à l'article L 221-25 du Code de la consommation.

En cas de respect par le Client des stipulations ci-dessus, NORAUTO s'engage à rembourser le Client au plus tard dans les quatorze (14) jours suivant la réception du (des) Produit(s) retourné(s). Le remboursement se fera par crédit sur le compte bancaire de la carte utilisée pour le règlement.

Certains articles (alternateurs, démarreurs et transmission) peuvent faire l'objet d'une consignation sur l'ancien produit (identique à celui de la commande). Le client est informé de cette consignation et de son montant sur la fiche article du produit présentée sur le Site. Pour prétendre au remboursement de la consignation, le client doit restituer son ancien article: soit dans un centre NORAUTO si le client a opté pour une livraison du nouveau produit dans un centre NORAUTO, soit auprès de la plateforme e-commerce si le client a opté pour une livraison en point relais ou à domicile. Quel que soit le mode de retour de la pièce consignée, la facture de la commande sera demandée pour obtenir le remboursement de la consigne et l'article retourné devra être complet. Les articles consignés doivent nous être retournés dans l'emballage du nouveau produit. Le Client dispose d'un délai de un mois pour obtenir son remboursement à compter de la restitution de la pièce en centre ou de la réception de la pièce par la plateforme e-commerce.

ARTICLE 11 : RESPONSABILITE ET GARANTIES

11.1 Responsabilité

Les Produits proposés sur le site www.norauto.fr sont conformes à la législation française en vigueur. La responsabilité de NORAUTO ne saurait être engagée en cas de non respect de la législation du pays dans lequel les Produits sont livrés, qu'il appartient au Client de vérifier.

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.

Par ailleurs, NORAUTO ne saurait être reconnue responsable des éventuelles conséquences dommageables auxquelles serait confronté le client suite à l'installation des produits acquis par ses soins. Celui-ci 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 photographies et illustrations accompagnant les produits sur le site www.norauto.fr n'ont pas de valeur contractuelle. La Société conseille au Client de se reporter à la fiche produit et notamment son descriptif pour en connaître les caractéristiques précises. Les informations figurant sur ces descriptifs produits proviennent de différentes sources (notices fabricants...), aussi en cas de doute ou pour obtenir des renseignements complémentaires, le Client est invité à contacter le Service Clients de NORAUTO.

En cas d'erreur manifeste entre les caractéristiques du Produit et sa représentation et/ou les conditions de la vente, NORAUTO ne saurait voir sa responsabilité engagée. Cependant, si l'erreur du Client est causée par une fiche produit dont les caractéristiques essentielles seraient inexactes, NORAUTO pourra proposer l'échange ou le remboursement du produit commandé.

NORAUTO ne sera pas considéré comme responsable ni défaillant pour tout retard ou inexécution consécutif à la survenance d'un cas de force majeure habituellement reconnu par la jurisprudence française.

11.2 Garantie légale et contractuelle

Les Produits fournis par le Site peuvent disposer de la garantie du fabricant en fonction des produits et marques concernés. Lorsque ces garanties sont accordées, elles sont donc susceptibles d'être différentes selon les produits (durée,...), la marque et les fournisseurs

concernés. Il est précisé que la Société n'apporte aucune garantie supplémentaire à celle du fabricant.

Pour pouvoir bénéficier de la garantie des Produits, il convient impérativement de conserver la facture d'achat des Produits.

Pendant la période de garantie, afin de faire valoir ses droits, le Client devra, sous peine de déchéance de toute action s'y rapporter, informer la Société, par courrier électronique confirmé par courrier recommandé avec accusé de réception, de l'existence des défauts dans un délai maximum de 7 jours à compter de leur découverte. La réclamation sera transmise au fabricant qui se positionnera sur la recevabilité après expertise le cas échéant.

Afin de connaître les démarches à suivre concernant le service après-vente pour tout problème ou de panne sur un produit vous pouvez contacter le Service Après Vente NORAUTO au numéro de téléphone suivant :

Téléphone : 0 800 105 106, du lundi au vendredi de 09h00 à 12h00 et de 14h00 à 17h00 (service et appels gratuits), ou par le biais d'un courriel adressé à suiviecom@norauto.fr.

En tout état de cause, les garanties contractuelles ne couvrent pas :

- le remplacement des consommables
- l'utilisation anormale ou non conforme des produits. Nous vous invitons à cet égard à consulter attentivement la notice d'emploi fournie avec les produits
- les pannes liées aux accessoires (câbles d'alimentation...)
- les défauts et leurs conséquences liés à l'utilisation non-conforme à l'usage pour lequel le produit est destiné
- les défauts et leurs conséquences liés à toute cause extérieure
- les interventions et réparations réalisées sur le produit par des tiers.

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

> 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 bien 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 ou le remplacement du produit, en cas de défaut de conformité avéré et sous réserve des conditions de coût prévus par l'article L 217-9 du Code de la consommation;
- Est dispensé de rapporter la preuve de l'existence du défaut de conformité du produit durant les vingt-quatre (24) mois suivant la délivrance du produit, sauf pour les biens d'occasion, dont le délai est de six (6) mois.

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 du Code civil et suivants. 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 en bénéficier, 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 on la destine, ou qui diminue 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 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. Cependant, NORAUTO n'est pas tenu des vices apparents et dont le Client a pu se convaincre lui-même.

Les garanties légales de conformité et de vices cachés s'appliquent indépendamment de la garantie commerciale.

11.3 Contrat de Garantie Crevaision

La présente garantie s'applique, sans restriction ni réserve à l'ensemble des pneumatiques vendus par la société NORAUTO FRANCE, Société par Actions Simplifiée au capital de 112 881 000 euros, dont le siège est situé au 511/589 rue des Seringats 59262 SAINGHIN EN MELANTOIS, immatriculée au RCS de Lille Métropole sous le numéro 480 470 152.

La garantie crevaision est proposée au client par notre partenaire AXA France IARD pour tout pneumatique tourisme neuf, quelle que soit la marque, acheté et monté chez Norauto et identifié dans le présent Contrat. Sont exclus les pneus de technologie Run Flat ainsi que les pneus pour véhicules 4x4 et utilitaires ainsi que pour les camping-cars. Une notice d'information sur la garantie crevaision est remise au client lors de la souscription et est disponible [ici](#).

Pour toute information, contactez-le : 0820 85 85 85 (0,10 €/appel + prix de l'appel depuis un poste fixe)

11.4 Garantie Tranquillité Electronique Embarquée

11.4.1 Modalités d'adhésion

Le service est accessible à tout acheteur d'un produit électronique embarquée neuf dans un point de vente Norauto le jour de l'achat de l'appareil électronique embarquée ou lors de sa commande du Produit sur le site norauto.fr. L'adhérent ayant souscrit au service, dispose d'un délai de quatorze (14) jours calendaires révolus à compter de la date d'adhésion (la date de la facture faisant foi) pour y renoncer et le cas échéant être remboursé des sommes qu'il aurait réglées. Pour faire valoir son droit à renonciation, l'Assuré doit en faire la demande expresse, auprès du magasin ayant procédé à la vente du service.

La Garantie Tranquillité peut être souscrite, pour tout achat dans un centre Norauto d'un produit appartenant aux catégories suivantes : Autoradio, Navigation, Lecteur DVD, Amplificateur (Hors caissons amplifiés et batteries d'alimentation soumises aux conditions des garanties contractuelles constructeur), Aide à la conduite (Avertisseur de zones à risques) et Kit Mains-Libres.

La Garantie Tranquillité peut être souscrite pour tous les produits appartenant aux catégories citées ci-dessus et ce, quel que soit leur prix de vente.

11.4.2 Produits concernés

La Garantie Tranquillité peut être souscrite, pour tout achat dans un centre Norauto d'un produit appartenant aux catégories suivantes : Autoradio, Navigation, Lecteur DVD, Amplificateur (Hors caissons amplifiés et batteries d'alimentation soumises aux conditions des garanties contractuelles constructeur), Aide à la conduite (Avertisseur de zones à risques) et Kit Mains-Libres.

La Garantie Tranquillité peut être souscrite pour tous les produits appartenant aux catégories citées ci-dessus et ce, quel que soit leur prix de vente.

11.5 Passeport Batterie

Au titre de l'achat d'une batterie (hors deux roues), le Client bénéficiera d'une garantie commerciale d'une durée de trois (3) ans pour les batteries à marque NORAUTO et « autres marques » ou d'une durée de deux (2) ans pour les batteries "1er prix confiance", à compter de la date d'achat. Le « Passeport Batterie » est remis au Client lors de l'achat de la batterie.

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

- La prise en charge se fait sur présentation du ticket de caisse ou de la facture d'achat de la batterie.
- Le véhicule automobile doit faire l'objet d'un usage privé.

- Toute utilisation en dehors des affectations précisées dans notre catalogue constitue une exclusion de garantie.
- La garantie ne peut couvrir les dommages causés par des problèmes liés à l'alternateur ou au démarreur.
- Pour toute demande de prise sous garantie, une batterie vous sera prêtée contre un chèque de caution afin de mettre en charge et de tester votre batterie (72h). Un test de circuit de charge sur votre véhicule sera également effectué pour déterminer l'origine de la panne. Aucun remplacement de batterie ne pourra se faire sans test sur votre véhicule et sans un accord préalable de votre centre Norauto.
- Cette garantie n'est valable que dans la limite des centres participants et sur la pièce remplacée.

11.6 Extension de Garantie Constructeur Garantie Tranquillité (EGT)

Le service EGT est une extension de garantie payante garantit l'acheteur contre la défectuosité du produit et couvre tant le remplacement des pièces que le coût de la main d'œuvre. Le service EGT ne fait pas échec à la garantie légale des vices cachés et à la garantie contractuelle du constructeur.

11.6 Responsabilité des garages partenaires NORAUTO

Le garage partenaire NORAUTO est un prestataire indépendant de la Société sélectionné pour offrir aux Clients la possibilité de faire monter ses pneumatiques à proximité de chez lui. Il réalise la prestation de montage sous son entière responsabilité. Par conséquent, la responsabilité de NORAUTO ne pourra en aucun cas être recherchée par le Client pour tout litige relatif à ce montage.

ARTICLE 12 : NORAUTO REMBOURSE LA DIFFERENCE SI VOUS TROUVEZ MOINS CHER AILLEURS

Cette offre est strictement réservée aux pneumatiques, huiles, filtres, bougies, plaquettes de frein, disques de frein, l'adblue, kits distribution GATES, ampoules, autoradios, haut-parleurs et hors produits inclus dans une prestation "tout compris" (révision, forfait freinage...), offre limitée à une seule demande par produit.

Pour les produits bénéficiant de cette offre, et si le client trouve des tarifs inférieurs dans un magasin physique concurrent ou sur un site internet concurrent livrant en France Métropolitaine et affichant les prix de ses produits en euros (à l'exclusion de tous sites de ventes aux enchères, d'échanges, de petites annonces entre particuliers et/ou professionnels), NORAUTO vous rembourse la différence aux conditions suivantes :

- Le client devra justifier de son achat chez NORAUTO, en centre ou sur le site norauto.fr, en fournissant une preuve d'achat (ticket de caisse ou facture d'achat NORAUTO).
- Le client devra faire sa demande de remboursement auprès du centre NORAUTO ou auprès du site norauto.fr, dans les 15 jours suivant son achat).
- Le client devra communiquer, en même temps que sa demande, les éléments permettant d'établir qu'il a trouvé le même produit à un tarif inférieur à celui de NORAUTO (ex : prospectus en cours de validité, devis, facture pro forma, copie écran faisant apparaître l'URL du site proposant le prix inférieur et la date de la capture, ...). Les justificatifs

présentés par le client devront impérativement indiquer une date comprise entre la date d'achat du produit chez NORAUTO et la date de la demande de remboursement effectuée par le client sur le produit concerné. A défaut, la demande de remboursement du client lui sera refusée.

- La demande de remboursement du client devra concerner un article rigoureusement identique (neuf, de même marque, de même taille, de même modèle et référence, de même conditionnement) et porter sur un nombre de produits identique à celui acheté chez NORAUTO.

- Le prix du concurrent devra être le prix pratiqué pour tout public et ne devra notamment pas être un prix réduit en raison d'opérations promotionnelles, de soldes, de remises exceptionnelles, de coupons de réductions ...

Si les conditions de remboursement sont remplies et, le cas échéant, passé le délai de rétractation (15 jours) après l'achat sur le site norauto.fr, NORAUTO procédera au remboursement de la différence dans un délai maximum d'un (1) mois à compter de la réception des justificatifs. Le remboursement de la différence sera effectué par chèque pour les achats effectués sur le site norauto.fr et par crédit du compte bancaire ou en espèces pour les achats effectués en centre NORAUTO.

ARTICLE 13 : ENVIRONNEMENT

Concernant les déchets électriques et électroniques, conformément au décret du 20 juillet 2005 relatif à la composition des équipements électriques et électroniques et à leur élimination, NORAUTO met à la disposition de ses Clients un système de collecte spécifique dans les centres auto NORAUTO. À ce titre, le Client a la possibilité de ramener son matériel usagé dans un centre NORAUTO qui s'engage à lui reprendre gratuitement lors de l'achat d'un produit neuf du même type.

Piles et batteries - NORAUTO met à la disposition de ses Clients un point de collecte des piles et batteries dans les centres NORAUTO.

L'acheminement en centres NORAUTO est à la charge du Client.

ARTICLE 14 : DONNEES A CARACTERE PERSONNEL

Les données personnelles collectées à l'occasion de la réalisation d'un devis, d'une prise de rendez-vous ou d'une commande de prestation ou d'un achat produit par le client en centre ou sur le site www.norauto.fr (ci-après le « Site »), font l'objet d'un traitement informatique opéré sous la responsabilité de NORAUTO FRANCE et/ou NORAUTO INTERNATIONAL ("NORAUTO") en qualité de responsable(s) (conjoint(s)) du traitement, afin notamment de :

- Permettre à un client NORAUTO ou à l'utilisateur du site de créer un compte client NORAUTO sur le Site ou de se connecter à ce dernier
- Fournir un devis, un rendez-vous ou une prestation au client
- Gérer la relation commerciale avec le client (SAV, garantie, adhésion ou bénéfice du programme fidélité , dépôt d'un avis ou d'un commentaire)

- Adresser ses communications et offres au client ou à un prospect, le cas échéant de manière personnalisée.

Les données personnelles collectées peuvent également faire l'objet d'un traitement statistique ayant pour finalités principales d'améliorer le fonctionnement du Site et/ou l'offre de produits et services de NORAUTO.

par dérogation à ce qui précède, le responsable de traitement pour les traitements évoqués ci-dessus et réalisés dans les centres NORAUTO franchisés de la société NORAUTO FRANCE FRANCHISE ou pour le compte des centres franchisés peut être le centre franchisé et/ou NORAUTO FRANCE FRANCHISE. Quel que soit le support de la collecte, le caractère obligatoire ou facultatif des réponses est indiqué au client ou à l'utilisateur du site.

Les destinataires des données sont: NORAUTO, MOBIVIA (Groupe auquel appartient NORAUTO) et les prestataires (externes ou internes au groupe MOBIVIA) autorisés par NORAUTO, y compris les sous-traitants liés par contrat à NORAUTO, qui l'assistent dans l'exécution de tâches nécessaires à la réalisation des traitements susvisés.

Toute personne concernée peut exercer ses droits sur ses données personnelles (droit d'accès, droit de rectification, de suppression ou de portabilité de ses données, droit d'opposition au traitement de ses données personnelles pour motif légitime, droit à la limitation du traitement, droit de formuler des directives générales ou spécifiques concernant la conservation, l'effacement ou la communication des données de l'utilisateur après son décès) en s'adressant à : Service Fidélisation et Connaissance Client de la Société Norauto France, CS 70225 - 59812 LESQUIN ou à: vosdonneespersonnelles@norauto.fr.

Pour plus d'informations, et notamment connaître la base légale des traitements, la durée de conservation des données ou les règles en cas de transfert hors de l'Union Européenne, nous invitons les clients et utilisateurs du site à consulter notre [Charte Données Personnelles](#).

Pour toute information complémentaire ou pour introduire une réclamation auprès de la CNIL, le client ou l'utilisateur du Site est invité à consulter le site suivant : <https://www.cnil.fr>

ARTICLE 15 : PROPRIETE INTELLECTUELLE

Le contenu du site est la propriété de la Société et de ses partenaires et est protégé par les lois françaises et internationales en vigueur relatives à la propriété intellectuelle.

Toute reproduction totale ou partielle de ce contenu est strictement interdite et est susceptible de constituer un délit de contrefaçon.

En outre, la Société reste propriétaire de tous les droits de propriété intellectuelle sur les études, dessins, modèles, prototypes, etc. réalisés (même à la demande du Client) en vue de la fourniture des services au Client. Le Client s'interdit donc toute reproduction ou exploitation desdites études, dessins, modèles, prototypes etc. sans l'autorisation

expresse, écrite et préalable de la Société qui peut la conditionner à une contrepartie financière.

ARTICLE 16 : AVIS ET COMMENTAIRES

Tout client de NORAUTO a le droit de laisser un avis sur un Produit. La Société rappelle que les avis engagent la seule responsabilité de leurs auteurs.

A ce titre, les participants s'engagent à ce que leurs avis soient conformes aux lois et aux règlements en vigueur et s'interdisent tous propos :

- à caractère pédophile, pornographique, diffamatoire, obscène, haineux, raciste, antisémite, xénophobe, révisionniste ou contraire à l'ordre public
- incitant à la violence, au fanatisme, au crime, au suicide, à la haine en raison de la religion, de la race, du sexe, de l'orientation sexuelle, de l'ethnie
- portant atteinte à la vie privée ou au respect de la dignité des tiers ; - violant des droits de propriété intellectuelle de tiers.

Tout internaute peut contacter la Société s'il estime qu'un avis est contraire aux stipulations ci-dessus via le formulaire de contact présent sur le Site.

[Voir les Conditions Générales d'Utilisation \(CGU\)](#)

ARTICLE 17 : ARCHIVAGE DU CONTRAT - PREUVE

Pour les commandes d'un montant supérieur à 120 €, il sera procédé à l'archivage du contrat conclu électroniquement entre les parties pendant un délai de dix (10) ans. L'archivage du contrat, bons de commande et factures est effectué sur un support fiable et durable conformément à l'article 1348 du code civil.

L'Utilisateur pourra obtenir une copie du contrat sur simple demande à l'adresse du Service Clientèle en écrivant à : callcenter@norauto.fr ou par courrier adressé à NORAUTO, Service Relation Clients - CS 70225 - 59812 Lesquin Cedex.

Les registres informatisés, conservés dans les systèmes informatiques de la société Norauto France et de ses partenaires dans des conditions raisonnables de sécurité seront considérés comme des preuves des communications, des commandes et des paiements intervenus entre les parties.

ARTICLE 18 : LITIGES

Pour toute réclamation, le Client peut contacter le Service Relations Clients au 0 800 105 106, du lundi au vendredi de 09h00 à 12h00 et de 14h00 à 17h00 (service et appels gratuits), ou par le biais d'un courriel adressé à suiviecom@norauto.fr.

En cas d'échec de ce processus, conformément aux articles L.612-1 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 pour lui soumettre toute réclamation liée à un achat d'un produit ou d'une prestation de service sur le Site, introduite au cours des douze (12) derniers 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 : contact@mediateur-cnpa.fr ou directement via le site Internet du médiateur : www.mediateur-cnpa.fr

Le client a également la possibilité d'accéder à la plateforme européenne des litiges mise en place par la Commission européenne à l'adresse suivante

:<https://webgate.ec.europa.eu/odr/main/index.cfm?event=main.home.show&lng=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.

Tous les litiges auxquels le présent contrat pourrait donner lieu, concernant tant sa validité, son interprétation, son exécution, sa résiliation, leurs conséquences et leurs suites seront soumis aux tribunaux compétents dans les conditions de droit commun. En cas de litige avec des professionnels et/ou commerçants, le Tribunal de commerce de Lille sera compétent.

ARTICLE 19 : DROIT APPLICABLE

De convention expresse entre les parties, le présent contrat est régi et soumis au droit français.

Il est rédigé en langue française. Dans le cas où il serait traduit en une ou plusieurs langues, seul le texte français ferait foi en cas de litige.

Dans l'hypothèse où l'une des clauses du présent Contrat serait nulle et non avenue par un changement de législation ou réglementation, cela ne saurait en aucun cas affecter la validité et le respect des présentes Conditions Générales de Vente et de Réparation.

CONDITIONS GENERALES DE REPARATION

ARTICLE I : CONDITIONS D'APPLICATION

Les présentes conditions générales de réparation ont pour objet de définir les modalités et conditions d'exécution des prestations réalisées par NORAUTO FRANCE sur les véhicules de ses clients dans son réseau de centre-auto.

Les présentes conditions générales de réparation sont la propriété de :

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

Téléphone : 03.59.57.30.13 (du lundi au vendredi de 8H30 à 19H30 et le samedi de 8h30 à 18h) - callcenter@norauto.fr

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

Le client reconnaît en avoir eu connaissance avant la prestation. Les Conditions Générales de réparation sont affichées en magasin au point accueil de la clientèle et disponibles sur demande, visibles en version électronique et sur le site internet à l'adresse suivante : www.norauto.fr.

Norauto se réserve la possibilité de les adapter ou de les modifier à tout moment. Les Conditions Générales de Réparation 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 EFFECTUEES

Un estimatif du prix et des prestations à réaliser est établi par Norauto 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 nécessaire à la réalisation des travaux.

Ainsi le prix TTC hors provisoire n'inclut pas le prix des pièces ayant nécessité un contrôle de la tarification ou un passage en atelier.

Un devis peut être demandé auprès des équipes Norauto. Ce devis peut, pour certaines prestations, nécessiter un diagnostic payant. Il est valable jusqu'à la date mentionnée en pied de page du devis. Le prix du diagnostic est remboursable si les prestations sont effectuées dans un centre Norauto.

Norauto s'engage à réaliser les prestations et travaux inscrits sur l'ordre de réparation aux conditions tarifaires indiquées sauf cas de force majeure, ou impossibilité de se procurer les pièces nécessaires.

Norauto informe le client si le montant des réparations excède la valeur du véhicule en réparation. Norauto se réserve le droit de refuser d'exécuter la prestation en cas d'installation de produits non homologués, de produits d'occasions et, plus largement, dans le cas où la prestation ne peut pas être réalisée dans les règles de l'art.

ARTICLE III : 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 informe le client. Ce dernier accepte dès à présent de donner son consentement par téléphone, par fax, SMS ou par mail. Le paiement des travaux supplémentaires vaut acceptation de ces derniers.

La conversation téléphonique est susceptible d'être enregistrée à des fins probatoires.

ARTICLE IV : LIVRAISON ET DELAIS

Norauto communique au Client une date limite d'exécution de la prestation de service à réaliser en atelier sur le véhicule.

En application des articles L111-1 3° et L216-1 du Code de la consommation, Norauto s'efforcera de respecter la date limite d'exécution de la prestation telle qu'indiquée au Client. Cette date d'exécution engage Norauto sauf cas de force majeure. En toute hypothèse, celle-ci ne saurait excéder un délai de trente (30) jours.

En revanche, les horaires d'exécution indiqués sur l'ordre de réparation sont donnés à titre purement indicatif. Norauto fera ses meilleurs efforts pour livrer le véhicule à l'heure indiquée mais ne peut pas être tenu pour responsable en cas de dépassement raisonnable de l'heure indiquée. En cas de retard de la part du Client lors du dépôt de son véhicule, Norauto s'accorde le droit de refuser le véhicule et/ou prévoira un nouveau rendez-vous pour la prise en charge du véhicule.

Les Clients peuvent être informés par SMS lorsque leur véhicule est prêt, et ce gratuitement.

ARTICLE V : GARDE DU VEHICULE

Le dépôt du véhicule est accessoire à la prestation de réparation. Sa facturation est incluse dans le montant de la réparation. Ce dépôt est fait dans le seul intérêt du client.

NORAUTO 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.

Cette obligation 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 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 VI : RETRAIT DU VEHICULE PAR LE CLIENT

NORAUTO développe un concept de centres-auto fondé sur l'entretien automobile rapide. En conséquence de quoi, 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'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. Par ailleurs, toutes détériorations survenant du fait de l'immobilisation prolongée, resteront à la charge du Client.

ARTICLE VII : QUALITE DE LA PRESTATION

NORAUTO garantit que la prestation demandée est réalisée conformément à l'ordre de réparation accepté par le client. L'acceptation peut se faire par la signature de l'ordre de réparation ou à défaut, par tout autre écrit (fax, SMS, email, etc.). Les travaux sont effectués conformément aux règles de l'art.

ARTICLE VIII : GARANTIES et RESPONSABILITES

NORAUTO 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 et la géométrie (3 mois), ainsi que la réparation crevaison (1 mois). En cas de fuite constatée de la climatisation, aucune garantie ne pourra être mise en œuvre.

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

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 sujétion soit notée sur l'ordre de réparation. Le Client est informé que, sauf demande contraire, les pièces usagées feront l'objet d'un traitement de revalorisation des déchets.

Pour des raisons de sécurité, l'accès aux ateliers est interdit aux clients et aux visiteurs.

Afin d'agir pour la sécurité de ses clients, Norauto s'engage à mentionner sur le relevé atelier les travaux et mises en garde qu'il a pu observer dans l'environnement de la prestation et qu'il estime devoir être portés à la connaissance du propriétaire. En aucun cas, cela ne signifie que le véhicule a fait l'objet d'un contrôle exhaustif. Il incombe au Client de prendre connaissance des informations qui figurent éventuellement sur la facture et d'en observer les recommandations. Ces informations ne dispensent pas le Client de respecter les mentions relatives à la périodicité des entretiens et des remplacements des pièces mentionnées dans le carnet d'entretien du véhicule.

Si, à la suite d'une prestation de service un client estime que la responsabilité de Norauto est engagée et que cette analyse n'est pas partagée par les techniciens de 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. En cas de préjudice d'immobilisation, celui-ci pourra être indemnisé dans la limite 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 et les éventuels frais de location de véhicule resteront à la charge du client.

Il est expressément précisé que sont exclues de la garantie les détériorations consécutives à une mauvaise utilisation du véhicule, à l'usure normale des pièces posées ou à l'intervention d'une tierce personne.

La garantie commerciale ne fait pas obstacle à la garantie légale de conformité mentionnée aux articles L217-4 à L217-13 du Code de la consommation et à la garantie contre les vices cachés dans les conditions prévues aux articles 1641 à 1648 et 2232 du Code civil.

Conformément à l'article L217-4 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. NORAUTO répond également des défauts de conformité qui pourraient résulter du packaging, de la notice de montage ou d'installation dès lors que cette dernière a été mise en charge par le contrat ou a été réalisée sous la responsabilité de NORAUTO.

Conformément à l'article L217-5 du Code de la consommation, pour être conforme au contrat, le produit doit :

1) Etre propre à l'usage habituellement attendu d'un bien semblable et, le cas échéant :

- correspondre à la description donnée par le vendeur et posséder les qualités que celui-ci a présentées à l'acheteur sous forme d'échantillon ou de modèle ;
 - présenter 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 présenter les caractéristiques définies d'un commun accord par les parties ou être 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 ;
- choisir entre la réparation ou le remplacement du produit, en cas de défaut de conformité avéré et sous réserve des conditions de coût prévus par l'article L 217-9 du Code de la consommation;
- Est dispensé de rapporter la preuve de l'existence du défaut de conformité du produit durant les vingt-quatre (24) mois suivant la délivrance du produit, sauf pour les biens d'occasion, dont le délai est de six (6) mois.

Le Client peut décider de mettre en œuvre la garantie contre les défauts cachés de la chose vendue dans les conditions prévues aux articles 1641 du code civil et suivants. Sous réserve de la présentation d'une preuve d'achat, le Client dispose d'un délai de deux ans (2) à compter de la découverte du vice, pour mettre en œuvre la garantie légale des vices cachés. Pour en bénéficier, 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 on la destine, ou qui diminue 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 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. Cependant, NORAUTO n'est pas tenu des vices apparents et dont le Client a pu se convaincre lui-même.

Les garanties légales de conformité et de vices cachés s'appliquent indépendamment de la garantie commerciale.

ARTICLE IX : PAIEMENT

Les prestations commandées doivent être payées comptant avant que le client ne récupère son véhicule, (exception pour les contrats « Flottes »). Des facilités de financement peuvent toutefois être accordées par le partenaire financier de Norauto. Norauto agit en qualité de mandataire exclusif en opérations de banque et en services de paiement - n° ORIAS : 13 003 663 - Siège social : 511/589 rue des Seringats, 59262 Sainghin-en-Mélantois

Nous vous informons que certains de nos points de vente sont gérés par des franchisés, commerçants indépendants, qui ont pu choisir un autre partenaire financier que celui mentionné ci-dessus. Chaque franchisé reste tenu de vous délivrer cette information sur

quelque support que ce soit (par courrier, affichage en point de vente, dans les conditions générales de vente, ...)

ARTICLE X : DEFAUT DE PAIEMENT – RETENTION - CLAUSE DE RESERVE DE PROPRIETE

En cas de refus de paiement, Norauto se réserve le droit d'exercer son droit de rétention sur ledit véhicule. Par non-paiement au sens de la présente clause, il faut entendre toutes les sommes dues et non encaissées par NORAUTO. NORAUTO n'hésitera pas à faire valoir ses droits devant les juridictions compétentes afin de solliciter la prise en charge par le débiteur des frais occasionnés par le recouvrement des sommes non payées.

Lorsque les produits vendus ne sont pas intégralement payés, NORAUTO s'en réserve la propriété jusqu'à complet paiement du prix en principal et des accessoires correspondants, en vertu de l'article 2286 du Code civil.

ARTICLE XI : CONDITIONS PARTICULIÈRES DE PRISE EN CHARGE DU SERVICE NORAUTO À DOMICILE

NORAUTO propose un service de réparation à domicile dans certains de ses centres. Ce service est ouvert selon les modalités d'ouverture du centre contacté, pour une prise de rendez-vous ou une intervention dans les plus brefs délais.

XI-I - Diagnostic téléphonique et prise de rendez-vous par téléphone ou par internet
Le Client peut prendre rendez-vous et le cas échéant, commander les pièces nécessaires auprès de NORAUTO en contactant le technicien NORAUTO via la ligne téléphonique du centre concerné ou sur le site norauto.fr. L'estimation qui sera établie est réalisée sur la base des seules informations communiquées par le client elle pourra donc faire l'objet d'augmentation ou de baisse en fonction des réparations adéquates. La prise de rendez-vous par téléphone est susceptible d'être enregistrée à des fins probatoires. Le rendez-vous sera confirmé par un mail envoyé au Client et lui précisant les modalités de l'intervention et lui communiquant l'Ordre de réparation correspondant à la prestation souhaitée.

XI- II - Intervention du technicien NORAUTO

La prestation peut être effectuée dans tout lieu privé dans un rayon de 20 km autour du Centre NORAUTO contacté. Norauto se réserve le droit de refuser d'intervenir si les circonstances ne permettent pas à nos collaborateurs de réaliser leur prestation dans les règles de l'art ou selon des impératifs de sécurité. 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. Le technicien NORAUTO s'engage à intervenir sous deux (2) heures à compter de la confirmation par SMS du rendez-vous, comprenant le temps de trajet jusqu'au lieu de l'intervention. Le client peut également choisir un créneau de rendez-vous.

Avant la réalisation de la prestation, un ordre de réparation devra être signé par le Client. La signature vaudra acceptation des Présentes et renonciation au droit de rétractation concernant la prestation (et produits liés) dont il aura sollicité la réalisation avant l'expiration du délai de rétractation.

Le technicien NORAUTO pourra refuser de monter des pièces achetées par le Client chez un autre professionnel que NORAUTO.

XI - III - Paiement du Produit et/ou de la Prestation

Le prix de la prestation et des produits liés à l'intervention sera réglé immédiatement après l'exécution de la prestation et la remise d'une note reprenant les différentes prestations effectuées ainsi que les produits éventuellement liés à ces prestations, via une solution de paiement en ligne sécurisée (Paytweak). Cette solution de paiement implique la réception d'un SMS/Email, le client pourra alors cliquer sur le lien de redirection vers la plateforme de paiement sécurisé. Le client pourra alors réaliser son paiement en fonction de son choix grâce à une carte disposant de CVC (code de vérification carte). A ce titre, certaines cartes ne seront pas acceptées par la plateforme : carte Maestro ou Electron (toute carte sans CVC).

XI - IV - Modalités de la prestation

En cas d'intervention sur la batterie 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.). Le client NORAUTO A DOMICILE pourra se prévaloir des offres commerciales présentées sur le site norauto.fr selon les mêmes modalités, dès lors qu'elles concernent les produits inclus dans le service proposé.

XI - V - Travaux supplémentaires et vente additionnelle

En cas de service Norauto à domicile, le technicien Norauto pourra inviter le Client à se présenter dans un centre Norauto pour l'établissement éventuel d'un devis si la prestation ne peut être réalisée sur place. Dans le cadre de ce service, les interventions supplémentaires qui n'ont pas été préalablement réglées par le Client seront réglées dans les mêmes conditions que la prestation initiale.

XI - VI - Droit de rétractation

Sont exclues du droit de rétractation les prestations liées au service NORAUTO À DOMICILE, dont l'exécution a commencé, avec l'accord préalable exprès du client, avant la fin du délai de rétractation, conformément à l'article L.221-18 et suivants 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 aux articles L211-18 et suivants du même code.

ARTICLE XII : 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) derniers 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 : contact@mediateur-cnpa.fr ou directement via le site Internet du médiateur : www.mediateur-cnpa.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.

Nous vous informons que certains de nos points de vente sont gérés par des franchisés, commerçants indépendants, qui ont pu choisir un autre médiateur que celui mentionné ci-dessus. Chaque franchisé reste tenu de vous délivrer cette information sur quel que support que ce soit (par courrier, affichage en point de vente, dans les conditions générales de vente, ...)

ARTICLE XIII : INFORMATIONS NOMINATIVES

Les données personnelles collectées à l'occasion de la réalisation d'un devis, d'une prise de rendez-vous ou d'une commande de prestation par le client en centre ou sur le site www.norauto.fr (ci-après le « Site »), font l'objet d'un traitement informatique opéré sous la responsabilité de NORAUTO FRANCE et/ou NORAUTO INTERNATIONAL ("NORAUTO") en qualité de (co-)responsable(s) du traitement, afin notamment de permettre au client de créer un compte client NORAUTO sur le Site ou de se connecter à ce dernier, de permettre à NORAUTO d'identifier le type de véhicule concerné pour afficher les produits et services compatibles avec celui-ci, et plus généralement de permettre à NORAUTO de répondre à la demande du client en proposant un devis, un rendez-vous ou une prestation et de gérer la relation commerciale avec le client, et le cas échéant, permettre au client de souscrire au programme de fidélisation ou de bénéficier des avantages du programme de fidélisation, de déposer un avis ou un commentaire, de valider ses choix concernant la prospection commerciale opérée par NORAUTO et/ou ses partenaires et recevoir des offres personnalisées de NORAUTO. Les données personnelles collectées peuvent également faire l'objet d'un traitement statistique ayant pour finalités principales d'améliorer le fonctionnement du Site et/ou l'offre de produits et services de NORAUTO. Par dérogation à ce qui précède, le responsable de traitement pour les traitements évoqués ci-dessus et réalisés dans les centres NORAUTO franchisés de la société NORAUTO FRANCE FRANCHISE ou pour le compte des centres franchisés peut être le centre franchisé et/ou NORAUTO FRANCE FRANCHISE.

Quel que soit le support de la collecte, le caractère obligatoire ou facultatif des réponses est indiqué au client.

Les destinataires des données sont: NORAUTO, MOBIVIA (Groupe auquel appartient NORAUTO) et les prestataires (externes ou internes au groupe MOBIVIA) autorisés par NORAUTO, y compris les sous-traitants liés par contrat à NORAUTO, qui l'assistent dans l'exécution de tâches nécessaires à la réalisation des traitements susvisés.

Les personnes concernées bénéficient des droits suivants sur leurs données : droit d'accès, de rectification, de suppression et de portabilité des données, droit à la limitation des traitements et droit d'opposition au traitement de ses données personnelles pour motif légitime, droit de formuler des directives générales ou spécifiques concernant la conservation, l'effacement ou la communication de ses données après son décès.

Pour plus d'informations, et notamment connaître la base légale des traitements, la durée de conservation des données ou les règles en cas de transfert hors de l'Union Européenne, le client est invité à consulter notre Charte Données Personnelles.

Pour toute information complémentaire ou pour introduire une réclamation auprès de la CNIL, le client est invité à consulter le site suivant : <https://www.cnil.fr>.

La personne concernée peut exercer ces droits en s'adressant à : Service Fidélisation et Connaissance Client de la Société Norauto France, CS 70225 - 59812 LESQUIN ou à : vosdonneespersonnelles@norauto.fr

ARTICLE XIV : DROIT APPLICABLE

La loi française est la seule applicable.

Publié sur le site www.norauto.fr, le 18 Janvier 2021.