

CONTRAT D'AGENT RENAULT SERVICE

SOMMAIRE

ARTICLE I -	OBJET DU CONTRAT	4
ARTICLE II -	CONDITIONS D'AGREMENT - DROITS CONCEDES	4
ARTICLE III -	PIECES DE RECHANGE	6
ARTICLE IV -	SERVICES DE REPARATION ET D'ENTRETIEN	8
ARTICLE V -	COMMERCIALISATION DE VEHICULES NEUFS POUR LE COMPTE DU CONCESSIONNAIRE	10
ARTICLE VI -	RELATIONS CLIENT	11
ARTICLE VII -	ORGANISATION, GESTION et METHODES COMMERCIALES	12
ARTICLE VIII -	PROMOTION DES VENTES	14
ARTICLE IX -	IDENTITE DE MARQUE	15
ARTICLE X-	AUDITS	17
ARTICLE XI -	ENVIRONNEMENT	18
ARTICLE XII -	ACTIVITES COMMERCIALES SPECIFIQUES	19
ARTICLE XIII -	INTUITU PERSONAE – INCESSIBILITE DU CONTRAT	19
ARTICLE XIV-	CONDITIONS GENERALES DE VENTE	21
ARTICLE XV -	DUREE DU CONTRAT – RESILIATION DU CONTRAT	21
ARTICLE XVI -	NON RENONCIATION – NULLITE PARTIELLE	24
ARTICLE XVII -	REGLEMENT DES DIFFERENDS ET ATTRIBUTION DE JURIDICTION	24
ARTICLE XVII	LISTE DES ANNEXES	26

Entre

La Société -----
(forme sociale), immatriculée au R.C.S. de -----
sous le n° -----
sise
représentée par -----
agissant en qualité de -----

ci-après dénommée "l'Agent RENAULT Service"

et

La Société -----
Concessionnaire RENAULT, société (forme sociale) -----
immatriculée au R.C.S. de -----
sous le n° -----
sise
représentée par -----
agissant en qualité de -----

ci-après dénommée le "Concessionnaire"

L'Agent RENAULT Service et le Concessionnaire sont ci-après dénommée collectivement les
« Parties » et individuellement la Partie ».

ARTICLE I - OBJET DU CONTRAT

Compte tenu de la nature spécifique de ses services et produits, le Constructeur a mis en place un réseau de distribution sélective pour la fourniture des services de réparation et d'entretien pour les véhicules de marque RENAULT et pour la distribution des Pièces de Rechange RENAULT.

Afin d'optimiser cette distribution en matière de vente de Véhicules Neufs RENAULT, le Constructeur accorde à chaque Concessionnaire un territoire exclusif.

Dans ce cadre, et afin d'offrir aux clients un service de proximité, notamment pour les opérations courantes en matière d'Après-Vente, le Concessionnaire peut s'assurer le concours d'un réseau secondaire tout en respectant les modalités et critères définis par le Constructeur.

Le présent contrat ci-après dénommé le « Contrat » a pour objet de régir les relations entre le Concessionnaire et l'Agent RENAULT Service, en tant que membre du réseau secondaire RENAULT, pour qu'il assure :

- la fourniture des services de réparation et d'entretien (ci-après dénommés « les Services » ou « Services de Réparation et d'Entretien »),
- la distribution des Pièces de Rechange RENAULT,
- la diffusion des prestations de service associées aux produits (Pièces de Rechange RENAULT et Véhicules Neufs RENAULT), notamment les contrats de services, et plus généralement, toute autre prestation que le Constructeur pourrait être amené à proposer (ci-après dénommées « les Prestations » ou « Prestations de service »),
- le développement de l'image de la marque et la satisfaction de la clientèle,
- à titre accessoire, la vente de véhicules neufs en tant qu'indicateur du Concessionnaire.

ARTICLE II - CONDITIONS D'AGREMENT - DROITS CONCEDES

2.1 L'Agent RENAULT Service est agréé en qualité de membre du réseau RENAULT sous réserve qu'il respecte à la date de signature et pendant toute la durée du Contrat les critères de sélection définis dans l'annexe I. Le Constructeur pourra, après consultation des Instances Représentatives des réseaux primaire et secondaire faire évoluer ces critères, après en avoir informé préalablement le Concessionnaire. Le Concessionnaire avertira l'Agent RENAULT Service de toute évolution des critères dès qu'il en aura été informé par le Constructeur, l'Agent Renault Service disposant d'un délai de six mois pour se conformer à l'évolution des critères. L'évolution des critères interviendra une fois par an à l'occasion de l'établissement de l'Avenant Annuel (ci-après dénommé « l'Avenant Annuel »).

Le Concessionnaire pourra s'assurer, par lui-même ou par un organisme extérieur de son choix agréé par RENAULT, du respect des critères de sélection, conformément à la procédure décrite à l'article 10.1.

2.2 Dans son activité au sein du réseau secondaire RENAULT, l'Agent RENAULT Service est à titre principal, un commerçant indépendant qui agit en son propre nom et pour son propre compte, afin, au sein de l'Espace Economique Européen :

- de distribuer les Pièces de Rechange RENAULT. Il est précisé à toutes fins utiles que le Constructeur se réserve le droit de commercialiser les batteries de traction des véhicules électriques qui ne font pas partie du périmètre du Contrat,
- de proposer les Prestations de services conçues et/ou proposées par le Constructeur relatifs aux Véhicules et aux Pièces de Rechange RENAULT,
- de mettre en œuvre les Services de réparation et d'entretien des Véhicules RENAULT,
- d'organiser et de mener des actions commerciales relatives à la vente des Pièces de Rechange RENAULT, des Prestations de services associées, ainsi que la fourniture des Services de réparation et d'entretien,
- d'utiliser le titre d'Agent RENAULT Service ainsi que les panonceaux et labels de la marque pour la distribution des Pièces de rechange, des Services et des Prestations.

2.3 A titre accessoire, et dans le respect des critères de sélection et de la sélection quantitative définis par le Constructeur l'Agent RENAULT Service peut agir en qualité d'indicateur du Concessionnaire en vue de la vente des véhicules neufs RENAULT.

Dans ce cadre, il a pour mission d'aider à la commercialisation des véhicules neufs de la marque RENAULT mais ne représente pas le Concessionnaire auprès de la clientèle potentielle : il ne négocie pas et ne prend pas de commande pour le compte de ce dernier. L'Agent RENAULT Service participant de la sorte à la vente des Véhicules Neufs de la marque RENAULT s'engage à fournir immédiatement au Concessionnaire toutes les informations concernant les circonstances susceptibles d'influencer le choix de l'acheteur.

Si les relations entre le Concessionnaire et l'Agent RENAULT Service devaient évoluer et si ce dernier devait intervenir au sein de l'Espace Economique Européen à titre accessoire en tant que mandataire du Concessionnaire, les Parties conviennent d'ores et déjà expressément et conformément à l'article 134-15 du Code de commerce que les dispositions du Chapitre IV, du Titre III, du Livre I du Code de commerce relatif aux Agents Commerciaux ne sont pas applicables à cette activité. Les Parties signeront un avenant pour déterminer les conditions dans lesquelles s'effectuera cette activité, étant précisé qu'elle ne pourra être envisagée sans l'accord préalable du Concédant, afin que celui-ci vérifie qu'elle correspond au système de

distribution mis en place et du respect des critères qualitatifs et quantitatifs applicables par l'Agent RENAULT Service.

2.4 L'Agent RENAULT Service exercera les droits concédés uniquement à partir des établissements autorisés (dont les adresses et la nature des activités sont définies dans l'Avenant Annuel), ayant fait l'objet d'un agrément préalable, conformément aux critères de sélection applicables au lieu d'implantation (ci-après dénommés « les Etablissements Autorisés »).

Dans le cadre du Contrat, l'Agent RENAULT Service ne peut exploiter d'Etablissements Autorisés en dehors de la zone géographique dont le Constructeur a confié la responsabilité au Concessionnaire

Si l'Agent RENAULT Service participe à la commercialisation des Véhicules Neufs RENAULT, dans les conditions définies au Contrat, il ne peut modifier le lieu d'implantation de son ou ses Etablissements Autorisés pour la vente de ces véhicules sans l'accord exprès et préalable du Concessionnaire.

ARTICLE III- PIECES DE RECHANGE

3.1 L'Agent RENAULT Service s'engage à commercialiser en son propre nom et pour son propre compte l'ensemble de la gamme des Pièces de Rechange RENAULT, à l'exception des batteries de traction des véhicules électriques.

3.2 Les objectifs annuels de vente des Pièces de Rechange RENAULT sont arrêtés chaque année d'un commun accord entre les Parties en fonction des résultats précédemment obtenus par la marque, des ventes précédemment réalisées par l'Agent RENAULT Service, des estimations prévisionnelles de ventes de la marque, du potentiel d'activités commerciales de l'Agent RENAULT Service résultant de son organisation et de ses moyens. Ces objectifs figurent dans l'Avenant Annuel.

L'Agent RENAULT Service s'efforcera de commercialiser les Pièces de rechange RENAULT correspondant aux objectifs annuels fixés dans les conditions prévues au présent article et le Concessionnaire prendra toutes dispositions utiles pour fournir dans les délais d'usage à l'Agent RENAULT Service les Pièces de Rechange distribuées par le Constructeur, qu'il lui aura commandées.

A défaut d'accord intervenu entre les Parties avant le 30 avril de chaque année concernant les objectifs annuels ou le volume du stock, la procédure prévue à l'article 17.1. sera applicable.

En l'absence d'accord entre les Parties et jusqu'à ce qu'une décision définitive intervienne, le Contrat se poursuit provisoirement sur la base des objectifs annuels convenus l'année précédente.

Par ailleurs, l'Agent RENAULT Service doit détenir un stock de Pièces de Rechange RENAULT permettant de satisfaire les besoins de la clientèle.

3.3 L'Agent RENAULT Service s'interdit de vendre des Pièces de Rechange RENAULT à un opérateur n'appartenant pas au réseau de distribution RENAULT, sauf si celui-ci les utilise pour la réparation et l'entretien de véhicules automobiles.

3.4 Si pour la réparation et l'entretien des Véhicules Neufs RENAULT, l'Agent RENAULT Service utilise ou vend des pièces autres que des Pièces de Rechange RENAULT, ces pièces devront être de qualité équivalente à celle des Pièces de Rechange RENAULT, et/ou les pièces de rechange pour lesquelles l'autorité compétente en matière de réception a délivré un certificat au fabricant en application de l'article 31 de la directive CE 2007/46. Par pièce de qualité équivalente on entend exclusivement des pièces de rechange fabriquées par toute entreprise capable de certifier à tout moment que la qualité en est équivalente à celle des composants qui sont ou ont été utilisés pour le montage des véhicules automobiles en question.

Afin de permettre la mise en œuvre adéquate par les utilisateurs finals des règles en vigueur en matière de garantie et de responsabilité en cas d'utilisation des Pièces RENAULT, d'autres pièces d'origine ou de pièces de qualité équivalente, l'Agent RENAULT Service indiquera aux utilisateurs finals, d'une manière générale, par tous moyens appropriés, le fournisseur des pièces de rechange utilisées et il le spécifiera sur ses factures et documents de vente remis à la clientèle.

En outre, elles doivent être stockées et référencées de façon à être différenciées des Pièces de Rechange RENAULT.

ARTICLE IV - SERVICES DE REPARATION ET D'ENTRETIEN

- 4.1 L'Agent RENAULT Service s'engage à assurer les Services de Réparation et d'Entretien des Véhicules RENAULT, dans le respect des critères de sélection, dans les règles de l'art et dans les meilleures conditions de qualité, de rapidité, de prix.

L'Agent RENAULT Service s'interdit de confier à des tiers tout ou partie des interventions, objet du présent article, qui lui sont confiées, sauf si celui-ci est membre du réseau RENAULT.

L'Agent RENAULT Service s'engage à consulter systématiquement la base ICM (Information Commerciale Monde) et, le cas échéant, procéder à la réalisation de toutes les interventions nécessaires avant la livraison ou la restitution des véhicules aux clients.

L'Agent RENAULT Service a l'obligation de disposer de l'habilitation requise pour l'entretien et la réparation des véhicules électriques. Il s'engage à consulter les Méthodes de Réparation RENAULT avant d'entreprendre toute opération d'entretien ou de réparation d'un véhicule électrique afin de déterminer si une mise en sécurité du véhicule est nécessaire.

En raison des obligations qui lui incombent, notamment dans le domaine de la sécurité des consommateurs, l'Agent RENAULT Service appliquera et fera appliquer les instructions et informations contenues dans l'Information Technique Renault (documentation technique : manuel de réparation, Notes et Directives Techniques etc) et les programmes d'entretien. Il utilisera les outillages et accessoires créés et/ou préconisés par le Constructeur ou atteignant le même le niveau de qualité et assurant exactement les mêmes fonctions, et cela conformément aux critères de sélection.

L'Agent RENAULT Service s'engage à assurer aux Véhicules RENAULT qui ont été vendus par un membre du réseau RENAULT ou le Constructeur dans l'Espace Economique Européen, les opérations prises en charge financièrement par le Constructeur et/ou réalisées pour son compte, notamment la garantie et les opérations de rappel, ainsi que les Services de Réparation et d'Entretien permettant leur fonctionnement sûr et fiable. La date d'entrée en vigueur de la garantie dont bénéficie le véhicule figure sur son carnet de garantie ou son équivalent.

L'Agent RENAULT Service utilisera exclusivement des Pièces de Rechange RENAULT pour la garantie et toutes les opérations prises en charge financièrement par le Constructeur et/ou réalisées pour son compte portant sur des Véhicules RENAULT.

L'Agent RENAULT Service sera responsable vis-à-vis du client, du Concessionnaire et du Constructeur de la qualité des opérations effectuées dans le cadre des opérations prises en charge financièrement par le Constructeur et/ou pour son compte, notamment la garantie et les

opérations de rappel, et le client pourra s'adresser à lui dès lors que celles-ci n'auront pas été réalisées de manière satisfaisante.

- 4.2 L'Agent RENAULT Service s'engage à respecter les règles fixées dans les Directives Garantie et Contrats de Service (DG&CS) disponibles sous Renault.Net, et qui sont applicables à l'ensemble des interventions avec une prise en charge financière du Constructeur et/ou pour son compte, notamment la garantie, les OTS, contrats de service, etc.

Les Directives ou Notes techniques du Constructeur ainsi que les grilles de prise en charge financière, ayant un caractère confidentiel, ne doivent pas être portées directement ou indirectement à la connaissance des tiers.

- 4.3 Afin de répondre à son obligation légale de ne mettre sur le marché que des produits sûrs et de suivi de ses produits qui impose au Constructeur d'adopter des mesures d'information des consommateurs et d'engager des actions opportunes correctives proportionnées aux risques que les produits pourraient présenter, le Constructeur peut être amené à décider du lancement d'une Opération Technique Spéciale (OTS).

L'Agent RENAULT Service s'engage de son côté à coopérer aux actions engagées par le Constructeur, à agir avec diligence, conformément à ses obligations légales ; et notamment alerter le Concessionnaire de tout problème d'accès aux informations fournies par le Constructeur. Le Constructeur informe son réseau sur l'existence des actions engagées.

L'Agent RENAULT Service s'engage notamment à contrôler l'ensemble des véhicules de la marque, lui appartenant ou étant sous sa garde, ainsi que ceux qui lui ont été confiés à quelque titre que ce soit par les clients, quel que soit le lieu de vente ou d'immatriculation desdits véhicules. Dans ce cadre, l'Agent RENAULT Service devra consulter systématiquement la base ICM et procéder à la réalisation de toutes les interventions nécessaires avant la livraison ou la restitution des véhicules aux clients à titre prioritaire et urgent. Il est rappelé qu'il est strictement interdit, pour quelque motif que ce soit, de livrer ou restituer au client un véhicule concerné par une OTS rouge sans que celui-ci n'ait été réaligné. L'Agent RENAULT Service devra par ailleurs se conformer à toute autre directive du Constructeur (par ex, les durées d'archivage des documents, remontées relatives aux rappels client, etc).

A défaut de se conformer aux présentes dispositions, il est rappelé à l'Agent RENAULT Service, qu'outre le risque de mise en cause par des tiers de ses responsabilités civile et/ou pénale, en application de l'article 4 du Contrat, celui-ci pourra être résilié dans les conditions définies à l'article 15.3 du Contrat.

ARTICLE V - COMMERCIALISATION DE VEHICULES NEUFS POUR LE COMPTE DU CONCESSIONNAIRE

5.1 L'Agent RENAULT Service et le Concessionnaire conviennent, sauf stipulation contraire, d'exercer dans les conditions définies au Contrat une activité de commercialisation des véhicules Neufs RENAULT. Si au cours de l'exécution du Contrat, l'une ou l'autre des Parties entendait renoncer à l'exercice de cette activité, elle devra en informer l'autre Partie par lettre recommandée avec AR avec un préavis d' un mois et le Contrat se poursuivra en ce qui concerne la prestation des services de réparation et d'entretien et la commercialisation des pièces de rechange et l'Agent RENAULT Service s'engage à déposer la signalétique correspondante et s'engage à installer la signalétique afférente à l'activité après-vente.

La liste des modèles de la gamme de Véhicules Neufs RENAULT objet le cas échéant du Contrat est mentionnée sous Renault Net, étant précisé que le Constructeur peut à tout moment supprimer ou modifier un ou plusieurs modèles ou en arrêter la commercialisation, après information préalable.

Les objectifs annuels de commercialisation des Véhicules Neufs RENAULT que l'Agent Renault Service s'efforcera de négocier sont arrêtés chaque année d'un commun accord entre les Parties en fonction des résultats précédemment obtenus par la marque et par l'Agent Renault Service, des estimations prévisionnelles de ventes de la marque, du potentiel d'activités commerciales de l'Agent Renault Service résultant de son organisation et de ses moyens Ces objectifs figurent dans l'Avenant Annuel.

A défaut d'accord intervenu entre les Parties avant le 30 Avril de chaque année concernant les objectifs annuels, la procédure prévue à l'article 17.1 sera applicable. Les objectifs annuels seront alors déterminés en fonction des résultats précédemment obtenus par la Marque et par l'Agent Renault Service, des estimations prévisionnelles de ventes de la Marque, ainsi que du potentiel d'activités commerciales de l'Agent Renault Service.

En l'absence d'accord entre les Parties et jusqu'à ce qu'une décision définitive intervienne, le Contrat se poursuit provisoirement sur la base des objectifs annuels convenus l'année précédente.

5.2 En cas de commercialisation de véhicules neufs d'autres marques dans le même point de vente que les Véhicules Neufs du Groupe RENAULT, l'Agent RENAULT Service devra exposer ces véhicules et les Véhicules Neufs du Groupe RENAULT dans des showrooms séparés par une cloison ou un mur et avec une entrée différente pour chaque marque, et veiller à ce

qu'aucune confusion ne puisse se produire entre les marques.

L'Agent RENAULT Service devra indiquer au Concessionnaire au moins un mois à l'avance la localisation et les modalités suivant lesquelles il entend commercialiser des véhicules d'autres marques.

5.3 La commission versée à l'Agent RENAULT Service constituera, de la volonté commune des Parties, une somme couvrant l'Agent RENAULT Service tant de sa rémunération que de ses frais et dépens, l'Agent RENAULT Service renonçant expressément à se prévaloir des dispositions de l'article 2000 du Code Civil.

La commission sera versée à l'Agent RENAULT Service par le Concessionnaire à la livraison du véhicule neuf au client suivant les conditions définies dans l'Avenant Annuel :

Tout effort commercial ou rabais consenti à un client engageant la responsabilité financière de la concession, nécessite l'accord préalable du Concessionnaire et le cas échéant la participation financière de l'Agent RENAULT Service à l'effort réalisé.

ARTICLE VI – RELATIONS CLIENT

6.1 Les contrats conclus par l'Agent RENAULT Service avec la clientèle en cette qualité, doivent l'être sur les imprimés conçus par le Constructeur. Ils comportent respectivement les Conditions Générales de Réparation ainsi que les conditions générales de commercialisation et de garantie des pièces de rechange RENAULT.

L'Agent RENAULT Service doit porter obligatoirement à la connaissance de la clientèle les conditions générales applicables au lieu d'implantation de son établissement lors de la prise de commande. Un double de ces imprimés devra être remis à la clientèle.

Le Concessionnaire se réserve le droit de vérifier la régularité des opérations de commande et de livraison.

Par ailleurs, et dans l'intérêt des consommateurs et dans le cadre de la législation économique en vigueur, le Concessionnaire communiquera à l'Agent RENAULT Service à titre d'information un tarif de prix maxima conseillés concernant les Pièces de Rechange RENAULT et le cas échéant les Véhicules Neufs RENAULT.

6.2 La satisfaction Client représente un enjeu majeur.

A ce titre, l'Agent RENAULT Service s'engage à garantir à chaque client une qualité de service

au meilleur niveau telle que mesurée par les indicateurs qualité utilisés par le Constructeur.

En sa qualité de vendeur de produits et services RENAULT aux clients, l'Agent RENAULT Service doit tout mettre en œuvre pour traiter et ainsi réduire les insatisfactions et les réclamations exprimées par les clients. A ce titre, il s'engage à traiter les demandes clients de manière proactive. Pour l'aider dans cette démarche, les processus et outils définis par le Constructeur sont mis à sa disposition dans les DG&CS.

En outre, l'Agent RENAULT Service s'engage à respecter la Promesse Client dont le contenu est disponible sous Renault.Net. Le Concessionnaire s'engage à faire ses meilleurs efforts pour lui permettre de respecter cet engagement.

L'Agent RENAULT Service ne pourra être tenu pour responsable d'un manquement à cette Promesse dont la cause ne lui sera pas imputable.

- 6.3 Afin d'approfondir la connaissance des clients ainsi que leurs attentes en matière de produits et services, le Constructeur met en place des Outils de gestion de la relation client, intégrant des données sur les clients et prospects, ainsi que celles collectées ou mises à jour lors des contacts entre le Constructeur, le Concessionnaire, l'Agent RENAULT Service et les clients et prospects (ci-après dénommées « les Données »).

Dans ce cadre, les Parties conviennent de respecter la confidentialité des Données échangées, notamment en limitant l'accès aux personnels habilités, et d'appliquer les principes d'utilisation des Outils définis à l'article 7.3 du présent Contrat.

ARTICLE VII – ORGANISATION, GESTION et METHODES COMMERCIALES

- 7.1 Le Constructeur met à la disposition de l'Agent RENAULT Service des méthodes commerciales permettant de professionnaliser les pratiques commerciales, de mesurer et de piloter ces activités.

A ce titre, l'Agent RENAULT Service s'engage à respecter et appliquer les Standards d'Activité Métier (SAM) disponibles sous Renault.Net qui constituent les méthodes socle dont les objectifs sont de garantir au client un niveau optimum de satisfaction tout en assurant une efficacité opérationnelle.

- 7.2 L'Agent RENAULT Service veillera à ce que son personnel soit correctement formé et que ses connaissances techniques et/ou commerciales soient régulièrement mises à jour dans le cadre de la politique de formation du Constructeur.

Le personnel doit être obligatoirement formé aux nouveaux produits et services associés, avant la date de commercialisation pays.

Le Personnel directement en contact avec les clients devra suivre en priorité les formations comportementales proposées par le Constructeur, afin d'instaurer des standards de comportement destinés à développer l'excellence dans la relation client.

7.3 Le Constructeur conçoit, développe et met en place dans le cadre de ses relations avec l'Agent RENAULT Service, le Concessionnaire et les consommateurs finals, un ensemble de services, systèmes d'information et de communication, logiciels, données, bases de données, réseaux, outils de gestion de la relation client et de marketing relationnel, sites internet et outils de vente en ligne, etc. (ci-après dénommés les Outils).

7.3.1 Dans ce cadre, le Constructeur a mis en place un portail sécurisé (« Renault.Net ») accessible sur Internet, permettant d'assurer les échanges d'informations commerciales, techniques et financières entre le Constructeur, le Concessionnaire et l'Agent RENAULT Service. La liste des services Renault.Net et leurs modalités d'utilisation sont disponibles sur le portail Renault.Net.

- L'Agent RENAULT Service s'engage à respecter l'ensemble des règles d'accès à Renault.Net et les règles d'utilisation des services Renault.Net qui sont définies dans les Conditions d'Accès et d'Utilisation (CAU) disponibles sous Renault.Net. Afin de garantir le bon fonctionnement et d'optimiser les services, RENAULT se réserve le droit de modifier et mettre à jour à tout moment ces Outils. Ces modifications et mises à jour s'imposent à l'Agent RENAULT Service et à son personnel, qui doivent en conséquence se référer régulièrement à cette rubrique pour vérifier les conditions d'utilisation de Renault.Net et des services Renault.Net en vigueur.

- Les CAU précisent notamment les règles d'attribution et de gestion des certificats et des droits d'accès, les supports physiques d'authentification, la configuration minimum requise pour accéder au portail, les obligations essentielles en matière de sécurité. L'Agent RENAULT Service assurera notamment la bonne administration des droits d'accès de ses employés conformément aux CAU. Il veillera à ce que ses employés se conforment strictement aux CAU.

- En cas de résiliation du Contrat d'Agent RENAULT Service, qu'elle qu'en soit la cause, tous les droits accordés dans le cadre des CAU à l'Agent RENAULT Service et à son personnel prendront fin, et ceux-ci devront cesser d'utiliser Renault.Net à compter de la date d'effet de la résiliation.

- En contrepartie de l'accès et de la mise à disposition de Renault.Net, l'Agent RENAULT Service s'engage à verser au Concessionnaire qui la reversera au Constructeur une redevance dont le montant figure à l'Avenant Annuel. Ce montant est révisable annuellement au 1er janvier et il est fixé d'un commun accord avec le GCR, deux (2) mois au moins avant la date d'échéance. Cette redevance sera révisée comme indiqué ci-dessus d'un commun accord entre le GCR, les Instances Représentatives du réseau secondaire et le Constructeur.

7.3.2 Afin de garantir le bon fonctionnement de l'ensemble des applications mis à la disposition de l'Agent RENAULT Service par le Constructeur, l'Agent RENAULT Service s'engage à fournir au Concessionnaire les informations sur la structure et le personnel de son affaire et à les actualiser conformément aux instructions définies par RENAULT, notamment à chaque arrivée/départ d'un membre du personnel, utilisateur de Renault.Net. Le Concessionnaire s'engage à conserver confidentielles ces données.

7.4 Afin de pouvoir diriger son affaire en parfaite connaissance de cause, l'Agent RENAULT Service devra disposer d'une comptabilité permettant de déterminer régulièrement les résultats des différents postes de son exploitation et ses frais généraux.

A cet égard, l'Agent RENAULT Service, devra adresser au Concessionnaire une copie des comptes de chaque exercice écoulé (bilans et annexes, comptes de résultat) dans le mois qui suit l'approbation des comptes de l'exercice en cause. Ces comptes devront refléter sincèrement la situation comptable de l'entreprise de l'Agent RENAULT Service.

ARTICLE VIII – PROMOTION DES VENTES

8.1 L'Agent RENAULT Service effectuera pour la commercialisation des produits et des services, la publicité et les actions de promotion nécessaires, soit dans les médias, soit par tous les moyens, y compris Internet.

Il se concertera avec le Concessionnaire et fera ses meilleurs efforts pour relayer également les actions commerciales menées par ce dernier.

8.2 L'Agent RENAULT Service s'approvisionnera régulièrement auprès du Concessionnaire en

matériel publicitaire (brochures, PLV, etc.) en tenant compte de l'évolution des produits et des services et en fonction de ses objectifs annuels.

- 8.3 Afin de promouvoir la commercialisation des Pièces de rechange RENAULT, des Services d'entretien et de réparation, des Prestations de service associées ainsi que l'image de marque, le Constructeur met à la disposition de l'Agent RENAULT Service l'outil Renault.fr.

Afin d'être en mesure d'utiliser de manière optimale cet outil, l'Agent RENAULT Service devra mettre en place les moyens humains et matériels adaptés à l'activité engendrée par cet outil, en prévoyant notamment d'assurer les fonctions d'administrateur et de coordinateur. Enfin, en qualité d'administrateur du site Affaire, l'Agent RENAULT Service devra notamment mettre en ligne les données spécifiques à son ou ses établissements, adapter et mettre à jour les actualités locales en cohérence avec les informations nationales.

ARTICLE IX – IDENTITE DE MARQUE

- 9.1 L'image de marque représente un enjeu majeur pour le Constructeur, le Concessionnaire et l'Agent RENAULT Service. Son renforcement passe par le respect des standards d'identité visuels et des prestations homogènes.

Le Concessionnaire mettra à disposition de l'Agent RENAULT Service l'ensemble des Normes et des Standards applicables tel que définis par le Constructeur.

L'Agent RENAULT Service doit contribuer au développement de l'image de marque et respecter l'ensemble des Normes et des Standards mis à sa disposition sous Renault.Net.

Dans tous les cas, l'Agent RENAULT Service doit veiller à ne pas porter atteinte à l'image de marque RENAULT.

- 9.2 L'Agent RENAULT Service fera figurer sur ses locaux et dans toute communication (web, papier à en-tête, cartes de visite, publicité, ...) le nom du Constructeur sous une forme agréée par ce dernier.

Ceci implique notamment l'utilisation de tout nouveau logo RENAULT et de nouveaux lettrages nécessitant l'emploi d'un signe distinctif RENAULT ou la référence à une marque de fabrique déposée par RENAULT, à son nom commercial ou à sa dénomination sociale.

Le nom commercial et la marque déposée du Constructeur ne pourront pas être employés par l'Agent RENAULT Service dans sa raison sociale ou sa dénomination sociale.

L'Agent RENAULT Service ne pourra utiliser les marques de fabrique, enseignes et nom commercial du Constructeur à d'autres fins que celles prévues au présent Contrat.

D'une manière générale, notamment sur ses façades, sur les lieux de vente ou dans l'utilisation de sites internet, l'Agent RENAULT Service veillera, en cas de représentation d'autres marques, à ce qu'aucune confusion ne puisse se produire entre les marques, sous quelque forme que ce soit.

- 9.3 L'Agent RENAULT Service s'engage à conserver ses Etablissements Autorisés en bon état de marche et à leur apporter les améliorations nécessaires conformément aux Normes définies par le Constructeur.

L'Agent RENAULT Service s'engage à respecter les Normes en vigueur définies par le Constructeur et disponibles sous Renault.Net.

Les Normes et Standards applicables portent sur les aménagements extérieurs (parking, parc essai, ..), les façades et signalétiques extérieures, les aménagements intérieurs (murs, sols, signalétique, PLV, ...) ainsi que sur l'organisation et les aménagements nécessaires à la présentation des produits et services contractuels.

- 9.4 Les tenues du personnel en contact avec le client doivent respecter les Standards définis par le Constructeur, sous réserve que l'Agent RENAULT Service ne représente pas d'autres marques sur le même site concernant les services de réparation. En cas de représentation d'autres marques, les tenues du personnel devront être neutres, sauf si l'Agent RENAULT Service décide de dédier spécifiquement des membres de son personnel à chaque marque.

- 9.5 L'Agent RENAULT Service s'engage à se conformer aux normes et conditions définies par le Constructeur dès lors que la publicité engage la marque RENAULT ou s'inscrit dans le cadre d'une campagne nationale. Il en est de même pour toute communication qui engage le nom du Constructeur.

- 9.6 En raison de l'évolution de l'environnement technologique et du développement du numérique, l'Agent RENAULT Service s'engage à respecter les standards de la marque sur ses propres sites web, qu'ils soient dédiés à la marque ou multimarque, et dans son utilisation des réseaux sociaux (face book, twitter, ...).

Il veillera notamment à ne pas porter atteinte à l'image de RENAULT dans l'utilisation de la charte graphique et dans ses actions de communication. Il s'assurera également de ne pas créer de confusion entre RENAULT et d'autres marques.

ARTICLE X – AUDITS

- 10.1 Le Concessionnaire pourra s'assurer, par lui-même ou par un organisme extérieur de son choix agréé par RENAULT, du respect des critères de sélection à tout moment, sans préjudice de la faculté pour le Constructeur de procéder ou faire procéder à directement à un contrôle du respect desdits critères.

Le Concessionnaire indiquera à l'Agent RENAULT Service par lettre recommandée avec accusé de réception le ou les critères qui n'est (sont) plus respecté(s), et ce dernier devra à compter de la réception de cette lettre recommandée, se conformer à nouveau au(x) dit(s) critère(s) en respectant le(s) délai(s) défini(s) dans l'annexe I. Au terme de ce(s) délai(s), le Concessionnaire vérifiera à nouveau le respect des critères visés. Si aux termes de ce(s) délai(s), ceux-ci ne sont toujours pas respectés, le Contrat sera résilié dans les conditions définies à l'article 15.2.

- 10.2 En application de l'article 2.1, le Constructeur pourra réaliser ou faire réaliser par un organisme extérieur de son choix, à tout moment, un audit portant sur les opérations prises en charge financièrement par le Constructeur (garantie contractuelle, des opérations techniques spéciales préventives, des contrats de service, etc).

Ces audits seront réalisés conformément aux processus et modalités décrites dans les DG&CS.

A l'issue de la mission d'audit, et pour le cas où la mission d'audit révélerait des facturations indues, ou des surfacturations pendant la période auditée, l'Agent RENAULT Service devra reverser les sommes correspondantes conformément aux modalités définies dans les DG&CS, sans préjudice de tous autres droits et actions.

Le Concessionnaire sera en droit de compenser le montant de toute somme dont il pourrait être lui-même refacturé par le Constructeur à raison de remboursements indus perçus par l'Agent RENAULT Service, avec toute somme due par le Concessionnaire à l'Agent RENAULT Service.

10.3 L'Agent RENAULT Service pourra bénéficier d'une contribution au titre des animations commerciales qui seraient prévues. Par conséquent, il devra conserver pendant 36 mois après la fin de chaque opération et les fournir le cas échéant, tous les justificatifs nécessaires à son Concessionnaire qui en demeure responsable auprès du Constructeur. En cas de non-respect des modalités d'application des animations commerciales par l'Agent RENAULT Service celui-ci devra restituer au Concessionnaire le montant indûment perçu des participations versées par ce dernier, majoré des éventuels frais de gestion que le Concessionnaire aurait eu à supporter dans le cadre d'un audit effectué à la demande du Constructeur.

Le Concessionnaire sera en droit de compenser le montant de toute somme dont il pourrait être lui-même refacturé par le Constructeur à raison de remboursements indus perçus par l'Agent RENAULT Service, avec toute somme due par le Concessionnaire à l'Agent RENAULT Service.

10.4 L'Agent RENAULT Service est informé que le Concessionnaire ou le cas échéant le Constructeur se réserve la faculté d'effectuer, ou de faire effectuer par un organisme extérieur de son choix, un contrôle du respect de l'application des SAM (Standard d'Activité Métier) ; des standards de l'identité de marque ainsi que la Promesse Client. Les modalités de ce contrôle font l'objet d'une procédure accessible sous Renault.Net.

ARTICLE XI – ENVIRONNEMENT

11.1 Compte tenu des évolutions réglementaires en matière environnementale et de l'engagement de RENAULT au profit des questions environnementales, l'Agent RENAULT Service s'engage à respecter, outre la réglementation environnementale applicable, l'ensemble des règles liées au management environnemental, relatif à la réduction des impacts (émissions atmosphériques, rejets liquides, nuisances sonores, déchets...) générés au cours de l'exploitation de son activité, ainsi que les exigences relatives aux produits en fin de vie.

11.2 Dans ce cadre, l'Agent RENAULT Service s'engage, en particulier, à respecter la réglementation concernant la gestion des véhicules destinés à être détruits et qu'il qualifie, de ce fait, de Véhicules Hors d'Usage (VHU). L'Agent RENAULT Service s'engage à avoir systématiquement recours à des opérateurs de traitement des VHU disposant des autorisations d'exploiter et des agréments réglementaires requis. L'Agent RENAULT Service veillera également à ce que tous les déchets issus de son activité professionnelle, notamment tous les déchets d'atelier de réparation, soient remis à des opérateurs de traitement dûment autorisés et agréés et non aux Services Publics de collecte des déchets ménagers.

11.3 En ce qui concerne les produits en fin de vie pour lesquels une filière autorisée et agréée a été mise en place par les producteurs de ces produits, l'Agent RENAULT Service s'engage, en sa qualité de consommateur ou réparateur, à les remettre à cette filière et/ou à réaliser les déclarations requises auprès des autorités compétentes.

11.4 Par ailleurs, l'Agent RENAULT Service s'engage à promouvoir les actions et opérations liées à la mise œuvre de la politique de recyclage du Constructeur, notamment en matière de recyclage des VHU, des pièces et des matières issues des VHU. Il veillera, à ce propos, à ce que les filières de traitement auxquelles il a recours respectent les taux de valorisation et recyclage réglementaires.

ARTICLE XII – ACTIVITES COMMERCIALES SPECIFIQUES

RENAULT a créé plusieurs enseignes présentées dans l'Avenant Annuel afin d'offrir aux clients des activités commerciales spécifiques, dont les conditions sont définies dans les chartes correspondantes.

Lorsque l'Agent RENAULT Service répond aux conditions définies par la (ou les) Charte(s) respectives de son choix, ce dernier pourra utiliser l'enseigne concernée et l'apposer à l'extérieur et à l'intérieur de ses locaux. RENAULT pourra l'agréer pour la pratique de cette activité.

Le Constructeur, en accord avec le Concessionnaire, apportera directement l'aide et l'assistance tels que prévues dans la (ou les) Charte (s) respectives.

L'Agent RENAULT Service s'engage de son côté à respecter les normes et obligations définies dans la (ou les) Charte(s) en vigueur, accessible(s) sur RENAULT.NET (rubrique publications).

Faute pour l'Agent RENAULT Service de se conformer à ces normes et obligations, le Constructeur se réserve le droit de lui retirer son agrément et de lui interdire de faire usage de le (ou les) enseigne(s) RENAULT respectives, après une mise en demeure par lettre recommandée, avec accusé de réception, restée sans effet pendant une durée de six mois.

ARTICLE XIII - INTUITU PERSONAE - INCESSIBILITE DU CONTRAT

13.1 Le Contrat est conclu intuitu personae dans la personne de l'Agent RENAULT Service et plus spécialement en raison des compétences du Chef d'entreprise Agent RENAULT Service désigné comme tel par avenant et sous réserve que celui-ci exerce la direction et le contrôle effectifs de la société titulaire du contrat d'Agent RENAULT Service.

13.2 Les droits qui résultent du Contrat ne pourront être transmis ou cédés à des tiers, sans l'accord écrit et préalable du Concessionnaire et l'agrément écrit et préalable du Constructeur en raison des critères de sélection applicables.

13.3 En raison du caractère essentiel tenant à cet intuitu personae, le Contrat d'Agent RENAULT Service pourra être résilié avec un préavis de trois mois par le Concessionnaire, en cas de modification dans le contrôle et/ou la direction de la société titulaire du contrat d'Agent RENAULT Service.

En conséquence, tout projet impliquant une modification telle que définie ci-dessus devra être notifiée au Concessionnaire dans un délai de deux mois avant la réalisation de l'opération.

Le Concessionnaire s'engage à faire part à l'Agent RENAULT Service de son accord ou de son désaccord sur l'opération projetée dans un délai d'un mois, après avoir été informé par l'Agent RENAULT Service. Le Contrat demeurera valable si l'accord du Contractant est obtenu.

Dans ce cas, le nouveau propriétaire ou dirigeant sera alors tenu, par lettre adressée au Constructeur, de confirmer son engagement de remplir en lieu et place de l'Agent RENAULT Service les obligations lui incombant en vertu du Contrat.

Dans tous les cas, soucieux de sauvegarder les intérêts de l'Agent RENAULT Service, le Concessionnaire examinera la candidature de la personne qui lui sera proposée comme étant susceptible d'assurer la direction et/ou le contrôle de la société titulaire du Contrat d'Agent RENAULT Service.

Le Candidat devra posséder les qualités que le Concessionnaire jugera nécessaires pour qu'il puisse remplir sa mission et s'inscrire dans la politique commerciale définie par le Constructeur.

En cas de refus du candidat proposé par l'Agent RENAULT Service, le Concessionnaire s'engage à proposer une solution alternative avec un ou des autres candidats.

En cas de désaccord entre les Parties sur la valorisation de la cession, celles-ci pourront solliciter la désignation d'un tiers expert pour établir une valorisation de référence. En cas de désaccord sur le choix de ce tiers expert, celui-ci sera désigné par le Président du Tribunal de Commerce compétent statuant en référé à la requête de la plus diligente des Parties . Les frais seront répartis par moitié entre les Parties.

ARTICLE XIV – CONDITIONS GENERALES DE VENTE

14.1 Les ventes à l'Agent RENAULT Service par le Concessionnaire s'effectueront suivant les conditions générales du Concessionnaire.

Les produits vendus par le Concessionnaire à l'Agent RENAULT Service sont payables comptant selon les modalités prévues dans l'Avenant Annuel. Le Concessionnaire et Agent RENAULT Service pourront également convenir d'un encours de règlement dans la limite duquel les produits livrés à l'Agent RENAULT Service seront payables à 30 jours fin de mois / 45 jours nets de facture. L'Agent RENAULT Service s'engage également à produire, à première demande du Concessionnaire, une garantie bancaire ou à défaut toute autre garantie.

14.2 Le Concessionnaire se réserve la propriété des produits vendus à l'Agent RENAULT Service jusqu'à complet paiement de leur prix et de ses accessoires. En cas de non-paiement total ou partiel du prix à l'échéance pour quelque cause que ce soit, le Concessionnaire aura la faculté, sans formalité préalable, de reprendre matériellement possession de ces produits aux frais, risques et périls de l'Agent RENAULT Service.

Pendant la durée de la réserve de propriété, les risques et la garde des produits livrés sont transférés à l'Agent RENAULT Service.

14.3 En cas de non-paiement total ou partiel à l'échéance pour quelque cause que ce soit, la Partie lésée aura, sans formalité préalable et à sa discrétion, la faculté de compenser le prix du ou des produits impayés ou toute rémunération, avec toute somme que l'autre Partie pourrait devoir au titre de l'exécution du Contrat.

ARTICLE XV - DUREE DU CONTRAT - RESILIATION

15.1 Le Contrat est conclu pour une durée indéterminée.

La Partie qui désirerait y mettre fin devra en prévenir l'autre par lettre recommandée, en respectant un préavis de six mois.

15.2 En raison du caractère essentiel lié aux critères de sélection, le Contrat sera résilié de plein droit, par le Concessionnaire, à tout moment et moyennant un préavis de trois mois, dans le cas où l'Agent RENAULT Service cesserait, dans les conditions définies aux articles 2.1 et 10.1. de répondre à un ou plusieurs des critères de sélection définis dans l'annexe I du Contrat.

15.3 Le Contrat pourra être résilié de plein droit par lettre recommandée par le Concessionnaire à tout moment et sans préavis en cas de manquement par l'Agent RENAULT Service à ses obligations essentielles, résultant notamment des articles 2.4, 3.1, 3.3, 3.4, IV, et IX du contrat.

En cas de manquement par l'Agent RENAULT Service aux autres obligations qui lui incombent, le Contrat sera résilié de plein droit par le Contractant, dans le délai d'un mois suivant une mise en demeure adressée par le Concessionnaire par lettre recommandée avec accusé de réception à l'Agent RENAULT Service et demeurée sans effet.

15.4 Le Contrat pourra être résilié de plein droit sans préavis par l'une ou l'autre des Parties quinze jours après une mise en demeure, restée sans effet, en cas de non-paiement à l'échéance de sommes qui lui seraient dues par l'autre Partie.

15.5 En raison, notamment de son caractère personnel, le Contrat sera résilié de plein droit par le Concessionnaire sans préavis, dans les cas suivants :

- ouverture ou de prononcé de la liquidation judiciaire de l'Agent RENAULT Service, selon les modalités fixées par le tribunal,
- redressement judiciaire, si l'administrateur renonce expressément à la continuation du Contrat, ou un mois après une mise en demeure restée sans réponse à moins qu'un délai plus court ou une prolongation, qui ne peut excéder deux mois, soient accordés par le juge commissaire pour prendre parti,
- continuation du Contrat en application de l'article L. 622-13 du Code de Commerce, à défaut de paiement de tout ou partie des sommes dues par l'Agent RENAULT Service.

15.6 Les droits de l'Agent RENAULT Service ne pouvant excéder ceux consentis au Concessionnaire par le Constructeur, le Contrat d'Agent RENAULT Service sera résilié de plein droit sans formalité préalable à la date de cessation du contrat de concession, quelle qu'en soit la cause.

Toutefois, dans l'hypothèse où le contrat de concession cesserait à la suite d'un préavis donné par le Concessionnaire au Constructeur ou par le Constructeur au Concessionnaire, le Concessionnaire s'engage à informer sans délai l'Agent RENAULT Service de la notification du préavis par lettre recommandée avec accusé de réception.

15.7 A l'expiration de son contrat, l'Agent RENAULT Service s'abstiendra de tous actes de concurrence déloyale à l'égard des membres du réseau RENAULT ou susceptibles de porter atteinte à l'image de la marque.

15.8 L'application des articles XIII et XV du présent Contrat par l'une ou l'autre des Parties ne donnera lieu à aucune indemnisation.

15.9 A la cessation du Contrat, la liquidation du portefeuille de commandes détenu par l'Agent RENAULT Service se fera de la façon suivante :

Sauf en cas de résiliation du Contrat telle que prévue aux articles 15.2 à 15.5 le Concessionnaire, sur demande de l'Agent RENAULT Service, pourra reprendre ou faire reprendre à ce dernier les Pièces de Rechange RENAULT restant invendues au moment de la cessation du Contrat. Cette reprise aura lieu dans les conditions financières suivantes :

- Pièces faisant partie du Référentiel Pièces de Rechange (1) 100 % Prix Net Concessionnaire basé sur le dernier prix catalogue connu.

- Pièces Hors Référentiel Pièces de Rechange (1) : 25% du Prix Catalogue connu

(1) il s'agit du référentiel Pièces de Rechange du magasin central du concédant disponible sous Renault. Net.

Les Pièces de Rechange RENAULT seront renvoyées par les soins de l'Agent Renault Service et à ses frais dans des contenants plombés.

Les Pièces de Rechange seront refusées et non valorisées dans les cas suivants : Pièces dont l'emballage est détérioré ou sale, pièce usagée, pièce dont l'unité de conditionnement est non conforme, pièce avec date d'utilisation dépassée et dont l'étiquette d'origine est absente.

Les pièces refusées seront mises à disposition de l'Agent RENAULT Service pendant 15 jours à réception des pièces par le Concessionnaire. Passé ce délai, les pièces seront détruites par le Concessionnaire.

Les présentes dispositions relatives à la reprise éventuelle du stock de Pièces de Rechange RENAULT ne s'appliquent que pour les Pièces de Rechange RENAULT vendues par le Concessionnaire.

15.10 A la cessation de son Contrat, l'Agent RENAULT Service s'engage à remettre ou rétrocéder immédiatement et à faire disparaître toutes les inscriptions portant une marque déposée par RENAULT ou le nom commercial du Constructeur.

A défaut, et dans l'intérêt de la clientèle, notamment pour éviter toute possibilité de publicité mensongère, le Constructeur et le Concessionnaire sont autorisés à prendre toutes mesures destinées à supprimer tout risque de confusion sur la situation réelle vis-à-vis de la marque.

ARTICLE XVI - NON RENONCIATION- NULLITE PARTIELLE

16.1 Le non-usage par une partie de l'un quelconque des droits qu'elle détient au titre du Contrat ne saurait en aucune façon être interprété comme une renonciation à exercer ultérieurement ce droit.

16.2 De convention expresse entre les Parties, la nullité éventuelle d'une clause du Contrat reste limitée à celle-ci et n'affecte en aucun cas les autres stipulations contractuelles.

ARTICLE XVII - REGLEMENT DES DIFFERENDS ET ATTRIBUTION DE JURIDICTION

17.1 Pour l'application des dispositions de l'article 3.2 et 5.1 prévoyant le recours à un expert indépendant en cas de désaccord entre elles relatif à la détermination des objectifs annuels, les Parties conviennent d'appliquer la procédure suivante.

- La Partie la plus diligente fera connaître à l'autre Partie par lettre recommandée avec accusé de réception, les motifs du désaccord et communiquera tous documents qu'elle jugera utile de produire.

Les Parties s'efforceront de parvenir à un accord dans un délai de quinze jours à compter de la réception de ladite lettre.

- A défaut d'accord dans le délai précité, le responsable des Instances Représentatives du réseau secondaire, dûment mandatée et l'Agent RENAULT Service et le Concessionnaire, se réuniront dans un délai de quinze jours afin de tenter une conciliation.

A défaut de conciliation dans les conditions précitées, et en vue de permettre une résolution rapide du différend conforme aux exigences de la vie des affaires, l'expert indépendant devra être saisi sous peine de forclusion dans un délai maximum d'un mois à compter du 30 avril de

l'année en cours. La mission de l'expert indépendant ne pourra dépasser un délai d'un mois suivant la date de sa saisine, sauf accord des Parties.

Les Parties conviennent de désigner l'expert indépendant d'un commun accord sur la liste établie par les représentants qualifiés des membres du réseau primaire et secondaire RENAULT ou à défaut d'accord d'en référer au Président de la juridiction visée à l'article 17.3 ci-après.

L'expert indépendant, agissant en tant qu'arbitre, rendra sa décision par écrit, après avoir entendu contradictoirement les Parties. Cette décision s'imposera aux Parties et sera définitive et non susceptible de recours, sous réserve du droit pour les Parties de saisir la Cour d'appel dans le ressort de laquelle se trouve la juridiction visée à l'article 17.3 d'un recours en annulation dans les cas suivants :

- si l'expert indépendant a été irrégulièrement désigné ;
- si l'expert indépendant a statué sans se conformer à la mission qui lui avait été conférée ;
- si l'expert indépendant n'a pas statué dans le délai imparti ou a statué sans respecter le principe du contradictoire ;
- si l'expert indépendant a violé une règle d'ordre public.

17.2 Afin de favoriser un règlement rapide des différends qui pourraient survenir entre elles relatifs au respect de leurs obligations contractuelles, autres que celles définies à l'article 3.2 et 5.1, les Parties se réservent le droit de saisir un expert indépendant, selon la procédure ci-après.

Les Parties conviennent de désigner l'expert indépendant d'un commun accord sur la liste établie par les représentants qualifiés des membres du réseau primaire et secondaire RENAULT ou, à défaut d'accord, par le Président de la juridiction visée à l'article 17.3 ci-après, qui choisira l'expert indépendant sur ladite liste.

L'expert indépendant aura pour mission de donner un avis sur le différend opposant les Parties et de tenter de les concilier. En aucun cas, il ne pourra prendre de décisions s'imposant à elles.

En vue de permettre une résolution rapide du différend conforme aux exigences de la vie des affaires, l'expert indépendant devra être saisi sous peine de forclusion dans un délai maximum d'un mois à compter de la survenance du différend. La mission de l'expert indépendant ne pourra dépasser un délai d'un mois suivant la date de sa saisine, sauf accord des Parties.

La mission de l'expert indépendant ainsi que l'ensemble des échanges intervenus à l'occasion de celle-ci et son avis sont strictement confidentiels et ne pourront être transmis à la juridiction qui serait saisie le cas échéant.

17.3 A l'exception des litiges portant sur l'application de l'article 3.2 et 5.1 prévoyant le recours à un expert indépendant en cas de désaccord entre les Parties sur les objectifs annuels pour lesquels la procédure est fixée à l'article 17.1, et sans préjudice du droit de chaque Partie de saisir un expert indépendant dans les conditions définies à l'article 17.2, les Parties conviennent d'attribuer compétence au Tribunal de commerce dans le ressort duquel se trouve le siège social de l'entreprise défenderesse pour le règlement des litiges nés de l'application, de l'interprétation ou de l'exécution du Contrat et de la cessation et/ou de la résiliation du contrat et des relations commerciales.

ARTICLE XVII- LISTE DES ANNEXES

L'annexe ci-après fait partie intégrante du Contrat :

Annexe I : Critères de sélection réseau secondaire

Fait en double exemplaire à.....le

L'Agent RENAULT Service

Le Concessionnaire

ANNEXE I – CRITERES DE SELECTION RESEAU SECONDAIRE

I - CRITERES GENERAUX DE SELECTION

*Critère n°1.1 : **Candidature***

Le dirigeant, doit avoir une expérience probante du monde de l'automobile.

La société candidate et/ou le dirigeant de la société candidate ne doit pas avoir été membre du réseau Renault et avoir vu au cours des cinq dernières années son contrat résilié pour faute, ou dans des conditions et pour des raisons liées ou s'étant accompagnées d'atteintes graves ou répétées à l'image de la marque, à la réputation du concédant et à ses droits, ainsi qu'à ceux des membres du réseau RENAULT.

De la même façon, la société candidate et/ou le dirigeant de la société candidate ne doivent pas, au cours des cinq dernières années, avoir par leur comportement porté d'atteintes graves ou répétées à l'image de la marque, à la réputation du concédant et à ses droits, ainsi qu'à ceux des membres de son réseau.

Périmètre d'application : Niveau Contrat

Délai de remise aux normes en cas de non-conformité : Pré-requis

*Critère n° 1.2 : **Capacité Informatique***

L'entreprise doit disposer dans chaque site :

- d'une liaison internet haut débit répondant aux caractéristiques techniques demandées par la marque et permettant d'accéder à Renault.Net
- de systèmes informatiques (DMS) compatibles avec les systèmes de la marque.
- d'un outil permettant la fonctionnalité « remontée des données ateliers » du Constructeur; cet outil activé doit permettre la remontée des informations selon la périodicité préconisée par le constructeur

Périmètre d'application : Niveau Site

Site pratiquant la vente de VN Site pratiquant l'APV

Délai de remise aux normes en cas de non-conformité : 6 mois

*Critère n° 1.3 : **Façades extérieures***

Disposer d'une façade extérieure blanche respectant le code couleurs de la marque et les normes et les standards comme indiqué dans le Guide des Standards d'Aménagement Renault accessible sous Renault.Net

Périmètre d'application : Niveau Site

Site pratiquant la vente de VN Site pratiquant l'APV

Délai de remise aux normes en cas de non-conformité : 12 mois

Critère n° 1.4 : Signalétiques extérieures

Disposer d'une signalétique identifiant la marque par l'utilisation et la mise en place des matériels et appellations homologués par Renault

L'aménagement et la signalétique doivent respecter les éléments identifiés dans le Guide des Standards d'Aménagement Renault accessible sous Renault. Net.

Périmètre d'application : Niveau Site

Site pratiquant la vente de VN Site pratiquant l'APV

Délai de remise aux normes en cas de non-conformité : 9 mois

Critère n° 1.5 : Signalétiques intérieures

Disposer d'une signalétique identifiant les services proposés aux clients par l'utilisation et la mise en place des matériels et appellations homologués par Renault

L'aménagement et la signalétique doivent respecter les éléments identifiés dans le Guide des Standards d'Aménagement Renault accessible sous Renault. Net

Périmètre d'application : Niveau Site

Site pratiquant la vente de VN Site pratiquant l'APV

Délai de remise aux normes en cas de non-conformité : 9 mois

II - CRITERES DE SELECTION SPECIFIQUES A L'ACTIVITE DE COMMERCIALISATION DE VEHICULES NEUFS

Critère n° 2.1 : Showroom

- La zone d'exposition est identifiée selon les normes Renault.
- La surface d'exposition est au moins égale à 30 m² par véhicule exposé
- Les normes correspondent aux éléments obligatoires de l'aménagement du showroom décrits dans le Guide des Standards d'Aménagement Renault
- Pour tout contrat supérieur à 50 VN, disposer d'une surface d'exposition fermée.

Périmètre d'application : Niveau Site

Site pratiquant la commercialisation de VN Site pratiquant l'APV

Délai de remise aux normes en cas de non-conformité 12 mois

Critère n° 2.2. : Parc Essai VN

L'agent Renault Service doit disposer en permanence d'au moins 1 Véhicule de Démonstration Renault de moins de 6 mois. Pour les contrats de moins de 20 VN par an le Véhicule de Démonstration Renault devra être de moins de 12 mois.

Pour tout contrat annuel de 60 VN et au-delà appliquer la grille définie en fonction de la taille du contrat.

Périmètre d'application : Niveau Site

Site pratiquant la vente et la livraison de VN Site pratiquant l'APV

Délai de remise aux normes en cas de non-conformité : 6 ou 12 mois selon les cas

III - CRITERES DE SELECTION SPECIFIQUES A L'ACTIVITE APRES-VENTE

Critère n° 3.1 : Atelier

- La réception du Client doit se faire dans un espace dédié et clairement identifié. Il est couvert et cloisonné.
- Chaque site dispose d'une zone d'accueil identifiée selon les Normes Renault.

L'aménagement et la signalétique doivent respecter les éléments identifiés dans le Guide des Standards d'Aménagement Renault accessible sous Renault. Net

Périmètre d'application : Niveau Site

Site pratiquant la vente de VN Site pratiquant l'APV

Délai de remise aux normes en cas de non-conformité : 6 mois

Critère n° 3.2 : Techniciens Experts

- L'atelier emploie en permanence un Technicien Agent

Périmètre d'application : Niveau contrat

Délai de remise aux normes en cas de non-conformité : 3 mois

Critère n° 3.3 : Equipement et Outillage

- Tout atelier de la marque détient au minimum les outillages individuel, collectif et spécifique à la marque indiqués dans la liste publiée sous Renault.net

Périmètre d'application : Niveau Site

Site pratiquant la vente de VN Site pratiquant l'APV

Délai de remise aux normes en cas de non-conformité : 3 mois

Critère n° 3.4 : Outil de Diagnostic

L'entreprise est dotée d'outils de diagnostic qui soient capables d'établir le diagnostic électronique de toute panne pour tous les véhicules Renault commercialisés dans l'EEE dans les dix dernières années, ainsi que la reprogrammation des calculateurs.

Tous les outils de diagnostic doivent être connectés à Renault.Net, ainsi qu'aux fonctions de réparation en ligne (reprogrammation/configuration, apprentissage des cartes, etc.).

Périmètre d'application : Niveau Site

Site pratiquant la vente de VN Site pratiquant l'APV

Délai de remise aux normes en cas de non-conformité : 3 mois

Critère n° 3.5 : Documentation Technique

L'atelier détient une documentation technique complète sous format électronique qui comprend, pour tous les véhicules Renault commercialisés dans l'EEE dans les dix dernières années, les méthodes de diagnostic et de réparation, les schémas électriques, les barèmes de temps de main-d'œuvre, les catalogues de pièces de rechange et leur tarif conseillé, le tout dans leur dernière édition à jour et compatible avec les systèmes de la marque

Cette documentation technique doit être mise à jour selon les préconisations du Constructeur

Périmètre d'application : Niveau Site

Site pratiquant la vente de VN Site pratiquant l'APV

Délai de remise aux normes en cas de non-conformité 6 mois

Critère n° 3.6 : Outil Forfait

Disposer : d'un outil permettant la proposition et la facturation des opérations forfaitisées proposées par le constructeur.

- d'un outil informatique de chiffrage de forfait proposé par le Constructeur et connecté aux systèmes d'information Renault.

Périmètre d'application : Niveau Site

Site pratiquant la vente de VN Site pratiquant l'APV (Y compris Renault Minute)

Délai de remise aux normes en cas de non-conformité : 6 mois