CONDITIONS GENERALES DE VENTE
ET DE PRESTATIONS DE SERVICES
NOREBAM OI – juillet 2025

Généralités : Les présentes conditions générales de vente et de prestations de services (ci-après les « CGV » et les « CGP ») s'appliquent à l'ensemble des ventes et matériels, équipements, accessoires (ci-après les « Produits ») et des prestations de services réalisées par NOREBAM OI (ci-après le « Vendeur » et/ou le « Prestataire ») à ses clients professionnels (ci-après le « Professionnel »), non professionnels ou consommateurs (ci-après le « Consommateur »), réalisées sur le département de l'île de la Réunion. Les clients professionnels, non professionnels ou consommateurs sont conjointement désignés ci-après les "Clients".
Toute commande d'achat et/ou de prestations d'un Client implique nécessairement, à titre de condition essentielle l'acceptation entière et sans réserve par le Client desdites CGV et/ou CGP. Toute condition contraire et, notamment, toute condition générale ou particulière émanant du Client, y compris ses conditions d'achat et bons de commandes, sont inopposables au Vendeur et/ou Prestataire, sauf acceptation préalable et écrite de ce dernier.
Le fait pour le Vendeur et/ou le Prestataire de ne pas se prévaloir, à un moment donné de l'une quelconque des conditions des présentes ne peut être interprété comme valant renonciation auxdites conditions.
Toute modification des présentes sera notifiée par écrit au Client un mois avant sa mise en application.

I – Dispositions relatives aux CGV :

Article 1 – Caractéristiques des produits : Il appartient à tout Client de déterminer les Produits qui lui sont nécessaires parmi ceux que le Vendeur met à sa disposition et d'exprimer le cas échéant ses contraintes spécifiques. Le Vendeur ne sera pas tenu pour responsable si des produits conformes à la commande du Client s'avèrent impropre à l'usage qui en est fait ou souhaité par le Client.
Chaque fabricant apporte régulièrement à sa fabrication toute modification qu'il estimerait nécessaire sans pour autant se voir obligé d'apporter les mêmes modifications aux matériels, accessoires et équipements déjà produits ou livrés.

Article 2 – Commandes : Le bénéfice de la commande est personnel au Client, elle est par conséquent incessible.
La commande ne devient définitive et ne prend date, pour la livraison et la garantie de prix, qu'après acceptation par écrit du Vendeur et accord écrit du Client. Le Vendeur se réserve le droit de réclamer le versement d'un acompte du prix de vente TTC, selon l'importance de la commande et les spécificités du Produit commandé.

Article 3 – Résiliation de commande : La commande peut être résiliée :

a) Par le Professionnel, si après mise en demeure, ce dernier n'est pas livré dans les 30 jours suivant la date de livraison convenue pour des raisons indépendantes du Professionnel ou ne relevant pas d'un cas de force majeure. Ce droit devra être exercé par lettre recommandée avec accusé de réception dans le délai de 60 jours ouvrés à compter de la date contractuelle de livraison. L'acompte est alors restitué au Client.
b) Par le Consommateur, si après mise en demeure, ce dernier n'est pas livré dans les 7 jours suivant la date de livraison convenue pour des raisons indépendantes du Consommateur ou ne relevant pas d'un cas de force majeure. Ce droit devra être exercé par lettre recommandée avec accusé de réception dans le délai de 60 jours ouvrés à compter de la date contractuelle de livraison. L'acompte est alors restitué au Consommateur.
c) Par le Vendeur, si dans le délai de 30 jours suivant une demande écrite de prise de livraison, le Client n'a pas pris livraison des Produits ou n'en a pas payé le prix. L'acompte est alors conservé par le Vendeur à titre d'indemnité, sans préjudice de toute autre action.

En cas de résiliation par le Client pour tous autres motifs que ceux visés aux points a) et b), l'acompte est conservé par le Vendeur.

Article 4 – Livraison – Réception : Le délai de livraison des Produits est de 3 mois. Ce délai est indiqué à titre indicatif pour le Professionnel. Le cas échéant, le point de départ du délai de livraison est retardé jusqu'au versement effectif de l'acompte prévu à la commande.
En toute hypothèse, la livraison dans les délais ne peut intervenir que si le Client est à jour de ses obligations envers le Vendeur qu'elles qu'en soient les causes.
Le Vendeur se réserve le droit de procéder à des livraisons partielles, sans qu'aucune pénalité ne lui soit appliquée.
Le Vendeur est libéré de son obligation de livrer dans les délais en cas de force majeure telle que définie sous l'article 23 ci-après et devra en informer le Client en temps opportun.
Les Produits sont fournis en l'état au Client, conformes aux spécifications de la production en vigueur au moment de leur fabrication. Sauf convention expresse, le lieu de livraison est au siège du Vendeur. Le Client doit immédiatement vérifier la conformité du Produit avec sa commande et signer le double de la facture qui vaut également bon de livraison en indiquant lisiblement le nom, la qualité du réceptionnaire et en y apposant le cachet de sa société. L'existence sur la facture d'au moins un des 3 éléments de contrôle ci-dessus indiqués (signature, nom, cachet de la société) matérialise l'habilitation du signataire par le Client à réceptionner la marchandise, et vaut acceptation de la livraison.
Tous les défauts apparents et manquants de livraison doivent être expressément formulés par le Client lors de la livraison, sur la facture et confirmés par LRAR au Vendeur au plus tard dans les 8 jours suivant la livraison (jours fériés non compris), avec les justificatifs afférents aux défauts invoqués.
Aucune réclamation ne pourra être valablement acceptée en cas de non-respect de ces formalités et délais par le Client. En conséquence, à défaut, les Produits livrés par le Vendeur seront réputés conformes en quantité et qualité à la commande.

Article 5 – Prix et garantie de prix : Les prix des Produits sont indiqués pour l'année en cours mais sont susceptibles de modifications.
Le prix s'entend nécessairement hors taxes et hors droits, franco Réunion, dans les limites territoriales du département de l'île de la Réunion. Tous impôts, taxes, droits ou autres prestations à payer en application de la réglementation en vigueur sont à la charge du Client.
Le prix indiqué sur le bon de commande comprend tous les frais de transport, livraison, taxe et préparation. Le prix est garanti pendant le délai de livraison soit une durée maximale de 3 mois. La garantie de prix ne s'applique pas :

- si des variations de prix sont rendues nécessaires par des modifications du régime fiscal applicable aux Produits vendus ou par des changements de spécifications techniques résultant de l'application de règlementations imposées par les pouvoirs publics,
- si le délai de livraison maximal de 3 mois n'a pas été respecté du fait ou par la faute du Client ou pour un cas de force majeure,
- Si le Client demande la livraison dans un délai supérieur à 3 mois.

Article 6 – Réductions de prix : Les conditions de remises catégorielles consenties par le Vendeur aux Professionnels seront exclusivement communiquées et accordées à la catégorie de professionnels concernée comme l'autorise l'article L.441-10 du code de commerce.

Article 7 – Transfert de propriété –Transfert de risques : Le transfert de propriété des Produits, du Vendeur au profit du Client, ne sera réalisé qu'après complet paiement du prix en principal, intérêts, taxes et tous frais accessoires par ce dernier, et ce quelle que soit la date de livraison desdits Produits.
Le transfert des risques liés auxdits produits au Client, sera réalisé au moment de la livraison par le Vendeur au Client.

II – Dispositions relatives au CGP :

Article 8 – Fiche de réception : Dès sa signature par le Client ou par la personne accréditée à cet effet par le Client, la fiche de réception établie en double exemplaire constitue un bon de commande de prestations de services et d'achat de pièces de rechange induites par la prestation à réaliser.
La fiche de réception est un document contractuel. Elle établit la prise en charge totale du Produit par le Prestataire et détermine les conditions des interventions demandées. Par la signature de la fiche de réception, le Client reconnaît avoir pris pleine et parfaite connaissance des CGP du Prestataire et les accepter sans aucune réserve.

Article 9 – Devis : En fonction du prix de la prestation, il sera établi un devis des prestations à effectuer sur le Produit. Le devis est considéré comme une intervention payante.
Le prix du devis viendra en déduction du prix de la prestation prévue audit devis dans l'éventualité où elle est réalisée par le Prestataire. Si le Client ne fait pas réaliser la prestation objet du devis, le prix payé reste acquis au Prestataire.

Article 10 – Demande d'acompte : Le Prestataire se réserve le droit de réclamer le versement d'un acompte du prix de l'intervention à réaliser, selon l'importance du coût de la prestation et des spécificités de celle-ci.

Article 11 - Obligations des parties : Le Prestataire s'engage à effectuer les travaux demandés selon les règles de l'art et à respecter les délais d'intervention convenus avec le Client, sauf cas de force majeure, défaut ou retard d'approvisionnement, inertie du Client ou difficultés particulières décelées sur le Produit.
Dans tous ces cas, le Prestataire s'engage à en avertir le Client dans les meilleurs délais par téléphone, fax, courrier électronique ou à défaut à l'adresse laissée par le Client.
Le Client s'engage à acquitter à la réalisation effective de la prestation le montant de la facture résultant des travaux exécutés et des frais de garde le cas échéant.
En cas de refus d'acquitter le montant de la facture, le Prestataire est d'ores et déjà autorisé à démonter les pièces neuves montées dans le cadre de la prestation, sans préjudice de tout recours en justice que pourrait engager le Prestataire à l'encontre du Client.

Article 12 – Travaux : Si, au cours des travaux entrepris après accord avec le Client, des prestations et fournitures autres que celles prévues se révélaient nécessaires, le Prestataire s'engage à ne procéder à aucune opération non prévue sans avoir établi, au préalable un devis complémentaire. En cas d'acceptation du devis, il pourra être demandé à titre de provision un tiers du montant de la prestation. Les frais d'établissement du devis ainsi que les frais de démontage et de remontage nécessaires à sa réalisation, sont à la charge du Client. Si les prestations ayant fait l'objet d'un devis sont effectuées dans le même atelier, les frais d'établissement du devis seront remboursés au Client.
Toute repose de pièces défaillantes, d'un quelconque système ou organe sur le Produit (mécanique, électrique, ...) présentant une anomalie et ayant été démonté ou désassemblé pour un besoin de diagnostic ou de réparation ou de préparation d'un devis, ne peut en aucun cas remettre les pièces, le système ou l'organe en question à son état avant le démontage ou le désassemblage.
Le Prestataire se réserve le droit de refuser l'exécution de certaines interventions qu'il découvrirait en cours de travaux et dépassant ses limites de compétences. Il en informera alors le Client.

Article 13 – Droit de rétention : Le Prestataire se réserve le droit de retenir le Produit et le bien confié par le Client jusqu'au paiement intégral du prix de sa prestation en principal, intérêts, taxes et tous frais accessoires par le Client.

Article 14 – Intervention chez le Client : Le Prestataire peut être amené à réaliser sa prestation chez le Client, à la demande de celui-ci. Dans cette hypothèse, le Client devra aussi signer une fiche de réception dans les conditions de l'article 9 ci-dessus.

Aux frais de main d'œuvre et de pièces s'ajouteront les frais de déplacement du Prestataire établis selon un zonage disponible dans les locaux du Prestataire à première demande du Client.

Article 15 – Pièces remplacées : Les pièces remplacées par le Prestataire dans le cadre de l'intervention réalisée, seront rendues au Client si celui-ci en fait la demande (sauf les liquides usés, les filtres à huile et les filtres à carburant). A défaut, elles deviennent la propriété du Prestataire.

Article 16 – Accessoires et objets personnels : Le Prestataire n'est pas responsable des appareils, accessoires et effets personnels laissés par le Client dans son véhicule.

Article 17 – Sous-traitance : Le Client autorise le Prestataire à sous-traiter certaines interventions spéciales sur le Produit en dehors des locaux du Réparateur

III – Dispositions communes aux CGV et CGP :

Article 18 – Paiement : L'intégralité du prix de vente (déduction faite de l'acompte) devra être réglé au plus tard à la livraison du Produit au Client.
Sauf accord préalable, le règlement des prestations s'effectue au comptant, à l'enlèvement du Produit par le Client.
Le paiement par chèque ne sera libératoire qu'à l'encaissement des sommes. Tout autre mode de paiement devra faire l'objet d'une convention expresse entre les parties.
Le Vendeur et/ou le Prestataire se réserve le droit de fixer un plafond de découvert et de demander des garanties au Client en cas de demande de paiement à terme par ce dernier. Toute détérioration de cette situation peut justifier, à tout moment, l'exigence d'un paiement comptant ou de nouvelles garanties.
La simple remise d'un effet de commerce ou d'un chèque impliquant une obligation de payer ne constitue pas un paiement au sens du présent article. En cas de paiement par effet de commerce, le défaut de retour de l'effet sera considéré comme un refus d'acceptation assimilable à un défaut de paiement.
L'acceptation préalable de traite ou lettre de change ne peut en aucun cas constituer une dérogation au délai de règlement ci-dessus visé.
Conformément aux dispositions visées sous les articles L.441-9 et L.441-10 du code de commerce, toute inexécution par le Client, totale ou partielle, de ses obligations de paiement ou tout retard, entraînera l'exigibilité de plein droit d'une pénalité d'un montant égal à 3 fois le taux d'intérêt légal en vigueur à compter de la date d'échéance jusqu'au jour du parfait paiement de la totalité des sommes dues au Vendeur et/ou Prestataire. Tout mois commencé sera intégralement dû. Le Vendeur et/ou Prestataire pourra imputer de plein droit lesdites pénalités de retard sur toute réduction de prix due au Client.
A défaut de paiement, même partiel, d'une seule des échéances convenues pour l'une quelconque des livraisons, le Vendeur et/ou le Réparateur se réserve la possibilité de demander l'exigibilité immédiate de la totalité des sommes dues par le Client à quelque titre que ce soit. En outre, conformément à l'article L.441-10 du code de commerce, le Vendeur et/ou le Prestataire sera en droit d'exiger à l'égard du Professionnel le paiement d'une indemnité forfaitaire d'un montant de 40 € à titre de frais de recouvrement.
Aucun paiement ne peut faire l'objet d'une compensation à la seule initiative du Client sans l'accord préalable et écrit du Vendeur et/ou du Prestataire, quelles que soient les dispositions pouvant figurer dans les conditions d'achat du Client.
En cas d'insolvabilité notoire, de paiement au-delà de la date d'échéance, de redressement ou de liquidation judiciaire, le Vendeur et/ou le Prestataire pourra procéder de plein droit et sans autre formalité, à la reprise des marchandises correspondant à la commande en cause et éventuellement aux commandes impayées antérieures que leur paiement soit échu ou non ; ou résilier de plein droit le contrat en totalité sur simple avis donné au Client par lettre recommandée avec demande d'avis de réception, sans autre formalité et sans préjudice de l'exercice de tous ses autres droits.
Toute détérioration de la situation du Client pourra, justifier en fonction des risques encourus, la fixation d'un plafond en découvert éventuellement autorisé du Client, l'exigence de certains délais de paiement et à venir et de certaines garanties. Ce sera notamment le cas si une cession, location-gérance, mise en nantissement ou un apport de son fonds de commerce ou de certains de ses éléments, ou encore un changement de contrôle ou de structure de sa société ou dans la personne de son dirigeant, est susceptible de produire un effet défavorable sur le crédit du Client. De convention expresse, en cas de mise en redressement ou mise en liquidation judiciaire du Client, le montant non encore payé des factures qu'il aurait pu émettre au titre des prestations effectuées au profit du Vendeur et/ou du Prestataire et celui des réductions de prix éventuellement dues, se compensera avec les sommes qu'il resterait devoir au Vendeur et/ou Prestataire, celles-ci devenant immédiatement exigibles.
Si le Vendeur et/ou le Prestataire est mis dans l'obligation de s'adresser à un mandataire ou auxiliaire de justice (avocat, huissier, etc.) pour obtenir le règlement des sommes dues, il est expressément convenu à titre de clause pénale forfaitaire et de plein droit l'application d'une majoration calculée au taux de 10 % du montant des sommes dues par le Client et ce, sans préjudice des intérêts de retard et dommages et intérêts éventuels.
Par ailleurs, en cas d'incident de paiement, tous acomptes antérieurement payés resteront acquis au Vendeur et/ou Prestataire à titre de clause pénale.

Article 19 – Enlèvement du Produit par le Client : Le Client prévenu par fax, mail ou courrier de la mise à disposition de son Produit doit en prendre livraison dans les 10 jours de l'avis de mise à disposition et s'acquitter du solde ou du prix de l'intervention entre les mains du Vendeur et/ou du Prestataire, étant entendu que cette notification ne peut être antérieure à la date de remise éventuellement prévue entre les Parties.

Passé ce délai, le Vendeur et/ou le Prestataire sera en droit de facturer au Client des frais de garde et de conservation d'un montant de 15 euros par jour de retard. En l'absence de réponse de la part du Client dans un délai de 30 jours suivant la demande écrite de prise de livraison du Produit, le Vendeur et/ou le Prestataire disposera librement du Produit et l'acompte, ainsi que les frais de devis resteront acquis au Vendeur et/ou au Prestataire, sans préjudice de l'exercice de ses autres droits contre le Client défaillant.

Article 20 – Réserve de propriété : **Le Vendeur et/ou le Prestataire se réserve la propriété des Produits livrés jusqu'au paiement intégral du prix en principal, intérêts, taxes et tous frais accessoires. En cas de non-paiement d'une échéance ou d'une seule fraction du prix, la vente pourra être résolue de plein droit, si bon semble au Vendeur et/ou au Prestataire, 8 jours après l'envoi d'une mise en demeure effectuée par lettre recommandée avec demande d'avis de réception restée infructueuse et sans autre formalité. Les produits seront alors immédiatement restitués par le Client à ses propres frais, au Vendeur et/ou au Prestataire, qui sera en droit de les reprendre sans autre formalité.**
Les produits en stock seront réputés correspondre aux créances impayées.
Si les Produits, objets de la réserve de propriété, ont été revendus par le Client, la créance du Vendeur et/ou du Prestataire sera automatiquement transportée sur la créance du prix des produits ainsi vendus par le Client. Le Client cède dès à présent au Vendeur et/ou au Prestataire toute créance qui naîtrait de la revente des produits impayés objet de la réserve de propriété.
Le Vendeur et/ou le Prestataire est d'ores et déjà autorisé par le Client qui accepte, à faire dresser un inventaire et/ou mettre sous séquestre les produits impayés détenus par lui.
En cas de saisie opérée par des tiers sur les produits objets de la réserve de propriété, le Client devra, lors de la rédaction du procès-verbal de saisie, informer l'huissier instrumentaire de la réserve de propriété au bénéfice du Vendeur et/ou du Prestataire et, dans les 12 heures de la date de la saisie, en informer le Vendeur et/ou le Prestataire.

Article 21 – Garanties :

Garanties légales

Conformément à la loi, les Produits sont garantis contre toutes conséquences des défauts ou vices cachés de la chose vendue, conformément aux articles 1641 et suivants du code civil. Lorsque le Client est un consommateur, le Vendeur est tenu de la garantie légale de conformité des Produits au contrat de vente prévues aux articles L.217-3 et suivants du code de la consommation.

Le consommateur dispose d'un délai de deux ans à compter de la délivrance du bien pour obtenir la mise en œuvre de la garantie légale de conformité en cas d'apparition d'un défaut de conformité. Durant ce délai, le consommateur n'est tenu d'établir que l'existence du défaut de conformité et non la date d'apparition de celui-ci.
Lorsque le contrat de vente du bien prévoit la fourniture d'un contenu numérique ou d'un service numérique de manière continue pendant une durée supérieure à deux ans, la garantie légale est applicable à ce contenu numérique ou ce service numérique tout au long de la période de fourniture prévue. Durant ce délai, le consommateur n'est tenu d'établir que l'existence du défaut de conformité affectant le contenu numérique ou le service numérique et non la date d'apparition de celui-ci.
La garantie légale de conformité emporte obligation pour le professionnel, le cas échéant, de fournir toutes les mises à jour nécessaires au maintien de la conformité du bien.
La garantie légale de conformité donne au consommateur droit à la réparation ou au remplacement du bien dans un délai de trente jours suivant sa demande, sans frais et sans inconvénient majeur pour lui.
Si le bien est réparé dans le cadre de la garantie légale de conformité, le consommateur bénéficie d'une extension de six mois de la garantie initiale.
Si le consommateur demande la réparation du bien, mais que le vendeur impose le remplacement, la garantie légale de conformité est renouvelée pour une période de deux ans à compter de la date de remplacement du bien.
Le consommateur peut obtenir une réduction du prix d'achat en conservant le bien ou mettre fin au contrat en se faisant rembourser intégralement contre restitution du bien, si :
1° Le professionnel refuse de réparer ou de remplacer le bien ;
2° La réparation ou le remplacement du bien intervient après un délai de trente jours ;
3° La réparation ou le remplacement du bien occasionne un inconvénient majeur pour le consommateur, notamment lorsque le consommateur supporte définitivement les frais de reprise ou d'enlèvement du bien non conforme, ou s'il supporte les frais d'installation du bien réparé ou de remplacement ;
4° La non-conformité du bien persiste en dépit de la tentative de mise en conformité du vendeur restée infructueuse.
Le consommateur a également droit à une réduction du prix du bien ou à la résolution du contrat lorsque le défaut de conformité est si grave qu'il justifie que la réduction du prix ou la résolution du contrat soit immédiate. Le consommateur n'est alors pas tenu de demander la réparation ou le remplacement du bien au préalable.
Le consommateur n'a pas droit à la résolution de la vente si le défaut de conformité est mineur.
Toute période d'immobilisation du bien en vue de sa réparation ou de son remplacement suspend la garantie qui restait à courir jusqu'à la délivrance du bien remis en état.

Les droits mentionnés ci-dessus résultent de l'application des articles L.217-1 à L. 217-32 du code de la consommation.
Le vendeur qui fait obstacle de mauvaise foi à la mise en œuvre de la garantie légale de conformité encourt une amende civile d'un montant maximal de 300 000 euros, qui peut être porté jusqu'à 10 % du chiffre d'affaires moyen annuel (article L.241-5 du code de la consommation).
Le consommateur bénéficie également de la garantie légale des vices cachés en application des articles 1641 à 1649 du code civil, pendant une durée de deux ans à compter de la découverte du défaut. Cette garantie donne droit à une réduction de prix si le bien est conservé ou à un remboursement intégral contre restitution du bien.

Garantie fabricant

Conformément à la loi, les pièces de rechange et accessoires sont garantis contre toutes conséquences des défauts ou vices cachés de la chose vendue, tels qu'ils résultent des articles 1641 et suivants du code civil. Ils sont aussi garantis par le fabricant contre tout défaut de construction ou de matière selon les normes de garantie dudit fabricant.
La garantie consiste dans l'échange ou la réparation des pièces dont la défectuosité est établie, que celle-ci soit due à un défaut d'usinage, de matière ou de montage.
Si le Produit subi une avarie ou une défectuosité couverte par la garantie, le Client doit s'adresser au Vendeur.
Afin de faire valoir ses droits, le Client devra, sous peine de déchéance de toute action s'y rapportant, informer le Prestataire, par écrit, de l'existence du défaut dans un délai maximum de 8 jours à compter de sa découverte. Le Prestataire rectifiera ou fera rectifier, à ses frais exclusifs, les services jugés défectueux. Pour être admise, la demande de garantie de la réparation doit être présentée à l'atelier qui y a procédé et être accompagnée de la facture acquittée relative à l'intervention mise en cause.
Sont garanties les pièces détachées et la main d'œuvre fournies au Client lors de la prestation.

La garantie ne couvre en aucun cas :
- Les travaux de réglage, de mise au point, d'entretien ou au remplacement des pièces d'usure ;
- Les réparations provisoires dont la nature est confirmée par la signature du Client sur l'ordre de réparation ;
- Les modifications légales pouvant être imposée.
- Une erreur d'exploitation ou une utilisation inappropriée du Produit par le Client, ce dernier devant respecter en tout temps les consignes de montage et de manipulation du Produit selon les instructions du constructeur et du Vendeur.
- L'usure naturelle du Produit dans les conditions normales d'exploitation.
- Les réparations dont les repères (plombs) apposés par le Prestataire ont été modifiés ou enlevés.
- Un organe ayant subi des interventions par des tiers.

Article 22 – Force majeure : Les obligations du Vendeur et/ou du Prestataire seront suspendues et sa responsabilité dégagée de plein droit et sans formalité en cas de survenance d'évènements tels que, notamment, et sans que cette liste soit limitative : arrêt de travail, lock-out, inondation, incendie, absence de matières premières, obstacle à la production ou au transport ne relevant pas du fait du Vendeur et/ou du Réparateur quelle qu'en soit l'origine, rupture totale ou partielle de l'approvisionnement, accident de matériel dans les locaux du Vendeur et/ou du Réparateur, ceux de ses fournisseurs ou sous-traitants, guerre, émeutes, insurrection, troubles sociaux, grève du travail ou fermeture d'usine et plus généralement toute circonstance empêchant l'exécution par le Vendeur et/ou le Prestataire de ses obligations dans des conditions normales. Dans ce cas, le Vendeur et/ou le Prestataire mettra tous les moyens en œuvre pour reprendre, dès que possible, l'exécution de ses obligations.

Article 23 – Médiation : En cas de litige, le Client **s'adressera en priorité au Service Client de NOREBAM OI** afin de le résoudre à l'amiable. En cas d'échec de cette démarche, le client peut recourir au **service de médiation en ligne** du CMAP (Centre de médiation et d'arbitrage de Paris) accessible à l'adresse URL : http://www.cmap.fr/ ou à l'adresse postale : CMAP (Service Médiation de la Consommation) - 39 avenue Franklin D. Roosevelt – 75008 Paris.
Pour que la saisine du CMAP soit recevable, cette dernière doit comporter : Vos coordonnées postales, courriel et téléphoniques ainsi que les nom et adresse complets de notre société, un exposé succinct des faits, et la preuve des démarches préalables effectuées.
Conformément aux règles applicables à la médiation, il est rappelé **qu'un litige de consommation doit être confié préalablement par écrit au Service Client de NOREBAM OI avant toute demande de médiation auprès du CMAP.**

Ne peuvent faire l'objet d'une revue par le médiateur les litiges pour lesquels, la demande est manifestement infondée ou abusive, ou ont été précédemment examinés ou est en cours d'examen par un autre médiateur ou par un tribunal, ou si le consommateur a introduit sa demande auprès du médiateur dans un délai supérieur à un an à compter de sa réclamation écrite auprès de NOREBAM OI ou si le litige n'entre pas dans le champ de compétence du médiateur, ou **enfin si le consommateur ne justifie pas avoir tenté, au préalable, de résoudre son litige directement auprès de NOREBAM OI par une réclamation écrite** selon les modalités prévues, le cas échéant, dans le contrat.

Article 24 – Informatique et Libertés : Vos données personnelles sont indispensables pour traiter votre commande et gérer notre relation commerciale. Elles peuvent également être utilisées pour vous envoyer des offres commerciales portant sur des produits ou services analogues à ceux que vous avez achetés. Vous pouvez à tout moment vous opposer à ces communications en cochant l'option prévue à cet effet sur nos documents contractuels comme le devis, le bon de commande ou la facture.

Vous pouvez également suivre les instructions figurant dans chaque communication reçue ou nous contacter directement à dpo@gbh.fr.

Pour en savoir plus sur l'utilisation de vos données personnelles et vos droits, consultez notre politique de confidentialité disponible à l'adresse https://norautoreunion.fr/politique-de-confidentialite.

Gestion des impayés et inscription sur liste interne : En cas de non-paiement dans les délais convenus, vos informations personnelles (nom, prénom, nature et montant de l'impayé, date de l'incident) pourront être inscrites sur une liste interne partagée entre nos filiales exerçant la même activité, afin de prévenir les risques d'impayés futurs. Cette inscription repose sur notre intérêt légitime. Seuls les services autorisés (financier, juridique, recouvrement) auront accès à ces informations.

Article 25 – Opposition au démarchage téléphonique : Le Client qui ne souhaite pas faire l'objet de prospection commerciale par voie téléphonique de la part du Vendeur peut s'inscrire gratuitement sur une liste d'opposition au démarchage téléphonique, en application de l'article L.223-1 du code de la consommation.

Article 26 – Possibilité de choisir des « pièces issues de l'économie circulaire » (PIEC) : Le Client a la possibilité d'opter pour l'installation de PIEC dans le cadre des prestations d'entretien ou de réparation de son véhicule.

Article 27 – Attribution de compétence : Les présentes CGV et CGP et les relations contractuelles entre le Vendeur et/ou le Prestataire et le Client issues de leur application sont soumises au droit français.

Tous litiges issus des présentes concernant un Professionnel seront de la compétence exclusive des tribunaux de Saint-Denis nonobstant toute demande incidente ou d'appel en garantie, ou en cas de pluralité de défendeurs, même en cas de référé. Le Vendeur et/ou le Prestataire disposera néanmoins de la faculté de saisir toute autre juridiction compétente, en particulier celle du siège social du Client ou celle du lieu de situation des marchandises livrées.
Les effets de commerce ou acceptation de règlement ne feront ni novation, ni dérogation à la présente clause.

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