

# CONDITIONS GENERALES DE VENTE ET DE REPARATION

## I - DEVIS ET ORDRE DE REPARATION

À la demande du client, il sera établi un devis des réparations à effectuer sur son véhicule. Tout devis ou ordre de réparation qui ne préciserait pas une durée de validité, sera, par défaut, valable 1 mois maximum à compter de la date à laquelle il a été établi. Si, au cours des travaux entrepris après accord, des réparations et fournitures autres que celles prévues se révélaient nécessaires, l'atelier s'engage à ne procéder à aucune opération non prévue sans avoir établi, au préalable, un devis complémentaire, à moins que le montant de ces travaux nécessaires ne soit compris dans le montant maximum autorisé par le client dans la ligne prévue à cet effet dans l'ordre de réparation. En cas d'acceptation du devis, il pourra être demandé, à titre d'acompte, un tiers du montant de la réparation. Les frais d'établissement du devis ainsi que les frais de démontage et de remontage nécessaires à la réalisation, sont à la charge du client. Si les réparations ayant fait l'objet d'un devis sont effectuées dans le même atelier, les frais d'établissement du devis seront remboursés au client.

## II - GARANTIES

### A - Garantie conventionnelle

1 - Indépendamment de la garantie conventionnelle, le vendeur reste tenu de la garantie légale de conformité mentionnée aux articles L. 217-4 à L. 217-14 du Code de la consommation et de celle relative aux défauts de la chose vendue, dans les conditions prévues aux articles 1641 à 1649 et 2232 du Code civil.

2 - Pour être admise, la demande de garantie de la réparation doit être présentée à l'atelier qui a procédé à la réparation ou à tout autre membre du réseau agréé qui en informera, au préalable, l'atelier qui a fait la réparation initiale et procédera à la réparation en plein accord avec lui. Le débiteur de la présente garantie est l'atelier ayant réalisé la prestation initiale.

3 - Sont garanties : les pièces détachées et accessoires fournis par la société Volkswagen Group France et la main-d'oeuvre fournies au client lors de la réparation. Les autres pièces et accessoires vendus par l'atelier agréé font éventuellement l'objet d'une garantie distincte dont les conditions sont précisées sur un document remis par cet atelier.

Dans l'intérêt du client, la demande invoquant le bénéfice de la garantie doit être faite immédiatement après la constatation du défaut et être accompagnée de la facture acquittée relative à l'intervention mise en cause.

4 - Il est garanti au client que les travaux de réparation réalisés au sein du réseau agréé ont été effectués conformément aux normes édictées par le constructeur. Les réparations provisoires demandées par le client, dont la nature est confirmée par la signature du client sur l'ordre de réparation, ne sont pas garanties.

5 - La durée de la garantie est de deux ans à compter de la réparation effectuée sans limitation de kilométrage, la date d'intervention indiquée sur la facture faisant foi.

6 - La garantie conventionnelle consiste dans la réparation ou s'il y a lieu dans l'échange des pièces faisant l'objet de la garantie dont la défectuosité est établie, que celle-ci soit due à un défaut d'usinage, de matière ou de montage.

7 - Les pièces échangées lors de la réparation et payées par le client, sont à sa disposition lors de la livraison du véhicule ; elles lui seront restituées s'il en fait la demande sur l'ordre de réparation, à l'exception de celles remplacées en 'Echange Standard' ou sous garantie.

**8 - Le bénéfice de cette garantie conventionnelle n'est pas subordonné à la réalisation des prestations de réparation et d'entretien non couvertes par cette garantie conventionnelle, par un réparateur du réseau agréé par le constructeur.**

9 - La garantie d'une réparation s'applique uniquement aux nouvelles réparations liées à la précédente. Elle ne s'étend pas aux travaux de réglage, de mise au point, d'entretien ou au remplacement des pièces d'usure. Il est précisé que la remise en état qui interviendrait dans le cadre de la présente garantie ne donnera pas lieu à une nouvelle garantie.

10 - La garantie ne s'applique pas si :

- une intervention a été effectuée en dehors des ateliers du réseau agréé par le constructeur sur des pièces ou organes précédemment remplacés par un atelier du réseau agréé et qu'il résulte de l'examen que cette intervention est défectueuse,

- il résulte de l'examen que l'incident a été causé par le montage de pièces ou d'accessoires qui n'ont pas été acquis et montés par un atelier membre du réseau agréé,

- le client n'a pas respecté les prescriptions d'entretien et d'utilisation énoncées dans la notice d'entretien et le manuel d'utilisation accompagnant le véhicule ou n'a pas fait effectuer toutes les opérations d'entretien selon le plan d'entretien du livret de bord.

11 - Sont également exclus de la présente garantie :

- les frais supplémentaires résultant du fait qu'un défaut constaté à la suite d'une réparation n'a pas été signalé en temps voulu à un atelier du réseau agréé,

- l'indemnisation de tous autres dommages ou frais quelconques autres que ceux expressément énoncés ci-dessus,

- les modifications légales pouvant intervenir.

12 - L'atelier est, pendant le temps de la réparation, responsable des accessoires et appareils fixés sur le véhicule, ainsi que des objets présents dans le véhicule dont le client a fait état lors de la signature de l'ordre de réparation.

## **B - Garanties légales**

1 - Il est précisé que les dispositions du Code de la consommation ci-dessous reproduites bénéficient, conformément à l'article L. 217-3 du Code de la consommation, au client agissant en qualité de consommateur.

2 - Le vendeur est tenu de livrer un bien conforme au contrat et répond des défauts de conformité existant lors de la délivrance. Il répond également des défauts de conformité résultant de l'emballage, des instructions de montage ou de l'installation lorsque celle-ci a été mise à sa charge par le contrat ou a été réalisée sous sa responsabilité. (Article L. 217-4 du Code de la consommation).

Pour être conforme au contrat, le bien doit :

a - Être propre à l'usage habituellement attendu d'un bien semblable et, le cas échéant :

- correspondre à la description donnée par le vendeur et posséder les qualités que celui-ci a présentées à l'acheteur sous forme d'échantillon ou de modèle,
- présenter les qualités qu'un acheteur peut légitimement attendre eu égard aux déclarations publiques faites par le vendeur, par le producteur ou par son représentant, notamment dans la publicité ou l'étiquetage.

b - Ou présenter les caractéristiques définies d'un commun accord par les parties ou être propre à tout usage spécial recherché par l'acheteur, porté à la connaissance du vendeur et que ce dernier a accepté. (Article L. 217-5 du Code de la consommation). L'action résultant du défaut de conformité se prescrit par deux ans à compter de la délivrance du bien. (Article L. 217-12 du Code de la consommation).

Lorsque le client agit en garantie légale de conformité, il :

- bénéficie d'un délai de deux ans à compter de la délivrance du bien pour agir,
- peut choisir entre la réparation ou le remplacement du bien, sous réserve des conditions de coût prévues par l'article L. 217-9 du Code de la consommation,
- est dispensé de rapporter la preuve de l'existence du défaut de conformité du bien durant les 24 mois suivant la délivrance du bien. Ce délai est de six mois pour les biens d'occasions.

Le vendeur est tenu de la garantie à raison des défauts cachés de la chose vendue qui la rendent impropre à l'usage auquel on la destine, ou qui diminuent tellement cet usage que l'acheteur ne l'aurait pas acquise, ou n'en aurait donné qu'un moindre prix, s'il les avait connus. (Article 1641 du Code civil). L'action résultant des vices rédhibitoires doit être intentée par l'acquéreur dans un délai de deux ans à compter de la découverte du vice. (Article 1648 alinéa 1 du Code civil). Le client peut décider de mettre en oeuvre la garantie contre les défauts cachés de la chose vendue au sens de l'article 1641 du Code civil et que dans cette hypothèse, il peut choisir entre la résolution de la vente ou une réduction du prix de vente conformément à l'article 1644 du Code civil.

3 - Les pièces et les accessoires fournis par la société Volkswagen Group France (hors pièces d'usure), vendus au comptoir magasin de l'atelier agréé, sont garantis contre tout défaut de matière ou de fabrication pendant une durée de deux ans sans limitation de kilométrage à compter de la date de facturation. Les autres pièces et accessoires vendue par l'atelier agréé font éventuellement l'objet d'une garantie distincte dont les conditions sont précisées par cet atelier.

### **III - PIÈCES DE RECHANGE ET ACCESSOIRES**

Les pièces de rechange et les accessoires commandés spécialement seront payables d'avance sans escompte. Passé un délai de 48 heures à compter de la livraison, les pièces détachées et les accessoires ne seront ni repris, ni échangés.

### **IV - ENLEVEMENT**

Une indemnité journalière sera facturée au client en cas de non enlèvement du véhicule dans un délai de dix jours suivant :

- l'entrée du véhicule dans l'atelier du réparateur, sauf si des travaux ont été demandés avant l'expiration de ce délai,
- l'envoi du devis, sauf si les travaux relatifs à ce devis sont demandés avant l'expiration de ce délai,
- la réception de l'avis de mise à disposition du véhicule au client.

### **V - PAIEMENT**

Sauf accord préalable, le règlement des réparations s'effectue, au comptant, sans escompte lors de l'enlèvement du véhicule. Le client ne pourra reprendre son véhicule qu'après complet paiement de toutes les sommes dues en principal et accessoires. En cas de réparations consécutives à un accident, couvertes par un contrat d'assurance, le client est seul responsable du paiement intégral des travaux effectués. En cas de non-paiement des sommes dues à l'échéance et pour le cas où le professionnel devait recourir à la voie judiciaire pour être payé, le client sera redevable d'une indemnité forfaitaire équivalente à 15 % des sommes impayées à titre de clause pénale. En outre, lorsque le client n'est pas une personne physique qui agit à des fins qui n'entrent pas dans le cadre de son activité commerciale, industrielle, artisanale ou libérale :

- Si des délais de paiement ont été accordés à titre exceptionnel, le paiement ne pourra intervenir, conformément aux dispositions de l'article L.441-10 du Code de commerce, au-delà d'un délai de 60 jours à compter de la date de l'émission de la facture.
- Conformément à l'article L.441-10 du Code de commerce, les pénalités de retard sont calculées au taux d'intérêt annuel égal à trois fois le taux d'intérêt légal de l'année en cours, et exigibles le jour suivant la date de règlement figurant sur la facture sans qu'un rappel soit nécessaire. Par conséquent, tout retard de paiement entraîne l'exigibilité d'intérêts de retard calculés sur la base de trois fois le taux de l'intérêt légal en vigueur, ainsi qu'une indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement de 40 € par facture sans préjudice du droit pour le vendeur d'obtenir une indemnisation complémentaire pour frais de recouvrement supérieurs.

### **VI - CLAUSE DE RESERVE DE PROPRIETE**

La responsabilité des marchandises vendues est transférée au client dès la délivrance, mais il n'en acquerra la propriété qu'après paiement complet du prix en principal, frais et accessoires.

En cas de revendication, la dépréciation des marchandises, quelle qu'en soit la cause, restera à la charge du client.

## **VII - DROIT DE RETRACTATION**

### **Cas où les prestations complémentaires sont exécutées après l'expiration du délai de rétractation**

Si la réparation complémentaire au devis/à l'ordre de réparation initial doit être réalisée après l'expiration du délai du droit de rétractation prévu par les articles L 221-18 et suivants du Code de la consommation, le client bénéficie d'un droit de se rétracter, sans avoir à motiver sa décision, pendant un délai de quatorze (14) jours à compter de la date à laquelle il a donné son accord.

La computation de ce délai de 14 (quatorze) jours obéit aux règles suivantes :

- le jour où l'accord est donné par le client n'est pas compté dans le délai ;
- le délai commence à courir au début de la première heure du premier jour suivant celui durant lequel le client a donné son accord et prend fin à l'expiration de la dernière heure du dernier jour du délai ;
- si ce délai expire un samedi, un dimanche ou un jour férié ou chômé, il est prorogé jusqu'au premier jour ouvrable suivant.

Pour exercer son droit de rétraction, le client doit notifier au réparateur agréé en charge des réparations de son véhicule, sa décision de se rétracter par écrit, par tout moyen permettant d'en justifier, et notamment :

- une lettre recommandée avec accusé de réception adressée à ce réparateur agréé notifiant sans ambiguïté la volonté du client d'exercer son droit de rétractation ;
- l'envoi postal (par lettre recommandée avec accusé de réception) du formulaire de rétractation (ci-après) dûment rempli.

Seuls les clients qui ont la qualité de consommateur, au sens du Code de la consommation, soit une personne physique qui agit à des fins qui n'entrent pas dans le cadre de son activité commerciale, industrielle, artisanale, libérale ou agricole, bénéficient d'un droit de rétractation.

En cas d'exercice par le client de son droit de rétractation, le réparateur agréé rembourse le client du montant payé par lui au plus tard 14 (quatorze) jours à compter du jour où le réparateur agréé sera informé de la décision du client, en utilisant le même moyen de paiement que celui utilisé pour la transaction initiale ou, avec l'accord exprès du client, un autre moyen de paiement n'impliquant aucun frais pour le client.

## FORMULAIRE DE RETRACTATION

A l'attention de [*Indiquer les coordonnées du réparateur agréé auprès duquel vous souhaitez exercer votre droit de rétractation*] :

Date :

Je/nous (\*) vous notifie/notifions (\*) par la présente ma/notre (\*) rétractation du contrat portant sur la prestation de services décrite ci-dessous :

Commandée le :

Vos nom et prénom :

Votre adresse :

Votre Signature :

**(\*)** Rayez la mention inutile.

Conditions :

- Compléter et signer ce formulaire.
- L'envoyer par lettre recommandée avec accusé de réception au réparateur agréé que vous avez renseigné ci-dessus.
- L'expédier au plus tard le quatorzième jour à partir du lendemain du jour durant lequel vous avez donné votre accord pour les réparations complémentaires au devis/à l'ordre de réparations initial ou le premier jour ouvrable suivant si le quatorzième jour tombe un samedi, un dimanche, un jour férié ou chômé.

### **Cas où les prestations complémentaires sont exécutées avant l'expiration du délai de rétractation**

Le client a la possibilité de demander que la réparation complémentaire au devis/à l'ordre de réparation initial soit exécutée avant l'expiration du délai du droit de rétractation prévu par les articles L. 221-18 et suivants du Code de la consommation.

S'il fait usage de cette possibilité, le client devra expressément demander à en bénéficier et renoncer expressément à son droit de rétractation, conformément aux dispositions de l'article L.221-28 du Code de la consommation. A cet effet, le client devra exprimer son choix au moment de valider son accord pour la réalisation des prestations complémentaires.

### **VIII - RECLAMATION / MEDIATION**

Toute réclamation en lien avec l'application du présent contrat doit être adressée, selon sa nature, soit au réparateur agréé avec lequel vous l'avez signé, soit au Service Clients de Volkswagen Group France.

Si vous avez la qualité de consommateur au sens du Code de la consommation et que vous n'avez pas obtenu de réponse satisfaisante à votre réclamation ou en l'absence de réponse dans un délai d'un (1) mois, vous avez la possibilité de saisir :

- soit le centre de médiation compétent pour traiter les litiges relevant de la responsabilité du réparateur agréé, en sollicitant (selon les affiliations du réparateur agréé) :

- le Médiateur du Conseil des Professions de l'Automobile (CNPA) par courrier à l'adresse suivante: 50 rue Rouger de Lisle, 92158 SURESNES Cedex ou sur son site Internet [www.mediateur-cnpa.fr](http://www.mediateur-cnpa.fr),

- OU le Médiateur auprès de la FNAA par courrier à l'adresse suivante: Immeuble Axe Nord, 9-11, Avenue Michelet, 93583 SAINT OUEN CEDEX ou sur le site internet [www.fnaa.fr](http://www.fnaa.fr) (Services > Service Consommateurs > Médiateur FNAA),

- soit le Médiateur de Volkswagen Group France compétent pour traiter les litiges relevant de sa responsabilité (ex : qualité d'une pièce fournie au réparateur agréé) en le sollicitant par courrier à l'adresse suivante : Médiation Cmf, 93/95 avenue du Général Leclerc, 75014 PARIS, ou sur son site internet [www.mediationcmf.fr](http://www.mediationcmf.fr).

Si vous résidez au sein de l'Union européenne, vous avez également la possibilité, notamment et principalement pour les réclamations en lien avec un achat en ligne, de recourir à la plateforme de règlement en ligne des litiges pour les services fournis par les entreprises de l'Union Européenne (la « Plateforme ODR »), mise à la disposition de tous les citoyens européens par la Commission européenne, en cliquant sur le lien suivant <http://ec.europa.eu/consumers/odr>.

## **IX - ATTRIBUTION DE JURIDICTION**

Pour toutes les contestations survenant à l'occasion du présent contrat, de son exécution ou de ses suites :

- si le client a contracté en qualité de commerçant, les tribunaux du siège social du vendeur seront seuls compétents,
- si le client n'a pas contracté en qualité de commerçant, le choix du tribunal compétent aura lieu conformément à la loi.

## **X - INFORMATIQUE ET LIBERTÉS**

Le professionnel met en oeuvre un traitement de données à caractère personnel ayant pour finalité la gestion de la relation client. Ces informations seront conservées 3 ans maximum à compter de la date de la prestation et le cas échéant traitées par le professionnel et pourront être communiquées à des fins de traitement et d'utilisation à Volkswagen Group France, ses filiales, son réseau, et toute société du Groupe Volkswagen AG et à d'éventuels partenaires commerciaux, afin dans tous les cas de fournir un service de qualité adapté à ses besoins et d'être utilisés dans le cadre d'opérations commerciales et marketing, y compris par email si le client a donné son accord.

En application de la loi Informatique et libertés du 06.01.1978, le client dispose d'un droit d'interrogation, d'accès, de rectification et d'opposition pour motifs légitimes relativement à l'ensemble des données le concernant qui s'exercent par courrier postal à l'attention du Réparateur Agréé ou du Service Relations Clients de Volkswagen Group France, 11 Avenue de Boursonne, BP 62, 02601 Villers-Cotterêts Cedex, accompagné d'une pièce d'identité.