CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE ET DE RÉPARATION

I - DEVIS ET ORDRE DE RÉPARATION

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 un 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. 217-3 à L. 217-20 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 Cvil.

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. Pour plus de détails sur l'application de la Garantie, le Client peut contacter le Service Clients de la marque concernée aux coordonnées suivantes : Service Clients (Préciser la marque) - 11 avenue de Boursonne, BP 62 - 02601 Villers Cotterêts ou par e-mail relations.clients@volkswagengroup.fr (sauf pour Audi).

Pour Audi : 09 69 36 86 12, service.relations.clients@audi.fr

Pour Volkswagen : 09 69 36 86 41. Pour VU : 09 69 36 85 65. Pour Skoda : 09 69 39 09 04. Pour Seat : 09 69 36 83 53. Pour Cupra : 09 69 36 61 01.

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 'Échange 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 ou n'a pas fait effectuer toutes les opérations d'entretien selon le plan d'entretien.

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 - Garantie légale

Il est précisé que les dispositions du Code de la Consommation ci-dessous reproduites bénéficient, conformément à l'article L. 217-1 du Code de la consommation, à l'Acheteur agissant en qualité de Consommateur. Conformément à l'article D. 211-2 du Code de la consommation, il est rappelé que :

• 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 (30) 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.

Conformément à l'article D. 211-3 du Code de la consommation, il est rappelé que :

• Le consommateur dispose d'un délai de deux ans à compter de la fourniture du contenu numérique ou du service numérique pour obtenir la mise en œuvre de la garantie légale de conformité en cas d'apparition d'un défaut de conformité. Durant un délai d'un an à compter de la date de fourniture, le consommateur n'est tenu d'établir que l'existence du défaut de conformité et non la date d'apparition de celui-ci.

• La garantie légale de conformité emporte obligation de fournir toutes les mises à jour nécessaires au maintien de la conformité du contenu numérique ou du service numérique.

• La garantie légale de conformité donne au consommateur droit à la mise en conformité du contenu numérique ou du service numérique sans retard injustifié suivant sa demande, sans frais et sans inconvénient majeur pour lui.

• Le consommateur peut obtenir une réduction du prix en conservant le contenu numérique ou le service numérique ou il peut mettre fin au contrat en se faisant rembourser intégralement contre renoncement au contenu numérique ou au service numérique, si :

1° Le professionnel refuse de mettre le contenu numérique ou le service numérique en conformité ;

2° La mise en conformité du contenu numérique ou du service numérique est retardée de manière injustifiée ;

3° La mise en conformité du contenu numérique ou du service numérique ne peut intervenir sans frais imposés au consommateur ;

4° La mise en conformité du contenu numérique ou du service numérique occasionne un inconvénient majeur pour le consommateur ;

5° La non-conformité du contenu numérique ou du service numérique persiste en dépit de la tentative de mise en conformité du professionnel restée infructueuse.

• Le consommateur a également droit à une réduction du prix 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 mise en conformité du contenu numérique ou du service numérique au préalable.

• Dans les cas où le défaut de conformité est mineur, le consommateur n'a droit à l'annulation du contrat que si le contrat ne prévoit pas le paiement d'un prix.

• Toute période d'indisponibilité du contenu numérique ou du service numérique en vue de sa remise en conformité suspend la garantie qui restait à courir jusqu'à la fourniture du contenu numérique ou du service numérique de nouveau conforme.

• Les droits mentionnés ci-dessus résultent de l'application des articles L. 224-25-1 à L. 224-25-31 du Code de la Consommation.

• Le professionnel 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. 242-18-1 du Code de la Consommation).

• Le consommateur bénéficie, en outre, 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 contenu numérique ou le service numérique est conservé ou à un remboursement intégral contre renonciation au contenu numérique ou au service numérique.
Conformément à l'article D. 211-4 du Code de la consommation :
• Le consommateur a droit à la mise en œuvre de la garantie légale de conformité en cas d'apparition d'un défaut de conformité durant un délai de (deux) 2 ans à compter de la fourniture du contenu numérique ou du service numérique. 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.
• La garantie légale de conformité emporte obligation de fournir toutes les mises à jour nécessaires au maintien de la conformité du contenu numérique ou du service numérique durant 2 (deux) ans.
• La garantie légale de conformité donne au consommateur droit à la mise en conformité du contenu numérique ou du service numérique sans retard injustifié suivant sa demande, sans frais et sans inconvénient majeur pour lui.
• Le consommateur peut obtenir une réduction du prix en conservant le contenu numérique ou le service numérique, ou il peut mettre fin au contrat en se faisant rembourser intégralement contre renoncement au contenu numérique ou au service numérique, si :
1° Le professionnel refuse de mettre le contenu numérique ou le service numérique en conformité ;
2° La mise en conformité du contenu numérique ou du service numérique est retardée de manière injustifiée ;
3° La mise en conformité du contenu numérique ou du service numérique ne peut intervenir sans frais imposés au consommateur ;
4° La mise en conformité du contenu numérique ou du service numérique occasionne un inconvénient majeur pour le consommateur ;
5° La non-conformité du contenu numérique ou du service numérique persiste en dépit de la tentative de mise en conformité du professionnel restée infructueuse.
• Le consommateur a également droit à une réduction du prix 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 mise en conformité du contenu numérique ou du service numérique au préalable.
• Dans les cas où le défaut de conformité est mineur, le consommateur n'a droit à l'annulation du contrat que si le contrat ne prévoit pas le paiement d'un prix.
• Toute période d'indisponibilité du contenu numérique ou du service numérique en vue de sa remise en conformité suspend la garantie qui restait à courir jusqu'à la fourniture du contenu numérique ou du service numérique de nouveau conforme.
• Ces droits résultent de l'application des articles L. 224-25-1 à L. 224-25-31 du Code de la Consommation.
• Le professionnel 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. 242-18-1 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 contenu numérique ou le service numérique est conservé, ou à un remboursement intégral contre renonciation au contenu numérique ou au service numérique.

III - PIÈCES DE RECHANGE ET ACCESSOIRES

1. Les pièces de rechange et les accessoires commandés spécialement seront payables d'avance sans escompte. Après la livraison au client, les pièces et accessoires ne sont ni repris ni échangés sauf autres dispositions particulières conclues séparément des présentes CGV.
2. Pièce issues de l'économie circulaire

a. Conformément aux articles R. 224-22 à R. 224-25 du Code de la Consommation, le professionnel qui commercialise des prestations d'entretien ou de réparation permet au consommateur d'opter pour l'utilisation de pièces de rechange issues de l'économie circulaire à la place de pièces neuves sauf exception prévue à l'article R. R224-23.
b. Conformément à l'article R224-23 du Code de la Consommation, il est précisé ici que le professionnel n'est pas tenu de proposer des pièces issues de l'économie circulaire dans les cas suivants :
i - Lorsque le véhicule fait l'objet de prestations d'entretien ou de réparation réalisées à titre gratuit, ou sous garanties contractuelles, ou dans le cadre d'actions de rappel conformément aux dispositions de l'article R. 321-14-1 du Code de la Route ;
ii - Lorsque les pièces issues de l'économie circulaire ne sont pas disponibles dans un délai compatible avec le délai d'immobilisation du véhicule qui est mentionné sur le document contractuel signé entre le professionnel et son client relatif à la nature des prestations d'entretien ou de réparation à réaliser ;
iii - Lorsque le professionnel mentionné à l'article R. 224-22 estime que les pièces de rechange automobiles issues de l'économie circulaire sont susceptibles de présenter un risque important pour l'environnement, la santé publique ou la sécurité routière.

IV - ENLÈVEMENT

Une indemnité journalière sera facturée au client en cas de non enlèvement du véhicule dans un délai de dix (10) 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 quinze pourcent 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 soixante 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 quanrante euros par facture sans préjudice du droit pour le vendeur d'obtenir une indemnisation complémentaire pour frais de recouvrement supérieurs.

VI - CLAUSE DE RÉSERVE DE PROPRIÉTÉ

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 - RÉCLAMATION / MÉDIATION

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 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) :
- MOBILIANS (anciennement le CNPA) par courrier à l'adresse suivante : 43 bis Route de Vaugirard - CS 80016 - 92197 MEUDON CEDEX ou sur son site Internet https://www.mediateur-mobilians.fr/,
OU le Médiateur auprès de la FNA par courrier à l'adresse suivante: Immeuble Axe Nord, 9-11, Avenue Michelet, 93583 SAINT-OUEN CEDEX ou sur le site internet https://www.mediateur.fna.fr/,
- 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 CMFM, 19 Avenue d'Italie, 75013 Paris, ou sur son site internet www.mediationcmfm.eu.
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.

VIII - 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 au sens du droit de la consommation, 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.

IX - DONNÉES À CARACTÈRE PERSONNEL

A - Traitement de vos données personnelles par l'établissement vendeur

Le réparateur agréé, agissant en tant qu'établissement vendeur, responsable du traitement, met en œuvre un traitement de données à caractère personnel vous concernant ayant pour finalités la gestion de votre contrat, mais également, si vous ne vous y êtes pas opposé, l'envoi d'offres commerciales y compris des offres personnalisées relatives à ses produits et services. Vous disposez d'un droit d'accès, de rectification, d'effacement, d'opposition, de limitation et de portabilité de vos données ainsi que du droit de formuler des directives générales quant au sort de vos données après la mort. Vous disposez également du droit de saisir une autorité de contrôle, la Cnil en France en cas de désaccord. Pour toute information sur les modalités d'exercice de vos droits et sur le traitement de vos données par l'établissement vendeur nous vous invitons à contacter votre concession ou à vous rendre sur son site internet.

B - Traitement de vos données personnelles par Volkswagen Group France

Volkswagen Group France, responsable du traitement, met en œuvre un traitement de données à caractère personnel vous concernant ayant pour finalité la gestion de la relation client et prospect, mais également si vous avez donné votre consentement que vous pouvez retirer à tout moment, l'envoi d'offres commerciales y compris d'offres personnalisées relatives à ses produits et services et le contrôle et l'amélioration des services qui vous sont proposés par l'établissement vendeur. Vous disposez d'un droit d'accès, de rectification, d'effacement, d'opposition, de limitation et de portabilité de vos données ainsi que du droit de formuler des directives générales quant au sort de vos données après la mort. Ces droits s'exercent à l'adresse : donneespersonnelles@volkswagengroup.fr ou par courrier postal à l'attention du Service Relations Clients de Volkswagen Group France, 11 Av. de Boursonne, BP 62, 02601 Villers-Cotterêts CEDEX, accompagné de tout élément permettant de justifier de votre identité. Vous disposez également du droit de saisir une autorité de contrôle, la Cnil en France en cas de désaccord. Pour plus d'informations sur le traitement de vos données personnelles nous vous invitons à consulter la Politique de confidentialité disponible sur le site internet de la marque concernée.

C – Traitement des données de conduites

Le réparateur agréé communique de façon sécurisée, via un logiciel de diagnostic, au constructeur Volkswagen AG, agissant tous les deux en tant que responsables de traitement distincts, les données d'utilisation en conditions réelles de votre véhicule liées aux émission de CO_2 et à la consommation de carburant ainsi que le VIN sur la base de leur obligation légale issue du Règlement d'exécution (UE) 2021/392 de la Commission du 4 mars 2021 de surveiller et de communiquer, à la Commission Européenne et à l'Agence Européenne pour l'Environnement, la consommation de carburant et les émissions de CO_2 des véhicules des particuliers et des utilitaires légers en conditions d'utilisation réelles. Vous avez le droit de vous opposer à la communication de ces données au constructeur ou à ce qu'elles soient rendues disponibles lors des contrôles techniques.