



### À REMPLIR EN CAS DE VENTE HORS ÉTABLISSEMENT CONCLUE AVEC UN CONSOMMATEUR (ou avec un professionnel seulement si l'objet de ce contrat n'entre pas dans le champ de l'activité principale du professionnel sollicité et que le nombre de salariés employés par celui-ci est inférieur ou égal à cinq)

#### Extrait de l'article L.221-1 du Code de la Consommation :

"2° 'Contrat hors établissement' tout contrat conclu entre un professionnel et un consommateur :

- a) Dans un lieu qui n'est pas celui où le professionnel exerce son activité en permanence ou de manière habituelle, en la présence physique simultanée des parties, y compris à la suite d'une sollicitation ou d'une offre faite par le consommateur ;  
 b) Ou dans le lieu où le professionnel exerce son activité en permanence ou de manière habituelle ou au moyen d'une technique de communication à distance, immédiatement après que le consommateur a été sollicité personnellement et individuellement dans un lieu différent de celui où le professionnel exerce en permanence ou de manière habituelle son activité et où les parties étaient, physiquement et simultanément, présentes ;  
 c) Ou pendant une excursion organisée par le professionnel ayant pour but ou pour effet de promouvoir et de vendre des biens ou des services au consommateur".

#### Le consommateur ne bénéficie pas d'un droit de rétractation pour un achat effectué dans une foire ou dans un salon.

#### Si le véhicule est réglé à crédit ou fait l'objet d'une location\*

##### CRÉDIT

Apport comptant : .....  
 Montant du crédit : .....  
 Durée : ..... Nombre d'échéances : .....  
 Montant par échéance\*\* : .....  
 T.E.G. : ..... Soit taux mensuel : .....  
 Prix total à crédit : .....  
 (comptant + total mensualités)

##### LOCATION

Durée : .....  
 Nombre de loyers : .....  
 Montant de chaque loyer\*\* : .....  
 Montant total des loyers : .....  
 Option d'achat fin de contrat : .....  
 Coût total avec option d'achat : .....  
 Dépôt de Garantie : .....

\* La présence de ces renseignements est indispensable même si une offre de crédit ou de location est établie séparément.

\*\* Ajouter au montant de chaque échéance le coût des assurances souscrites.

#### Extraits du Code de la Consommation relatifs à la protection des consommateurs en matière de démarchage et de vente à domicile :

Conformément à l'article L. 224-62 du Code de la Consommation, lorsque la conclusion du contrat de vente entre un professionnel et un consommateur, à l'occasion d'une foire, d'un salon ou de toute manifestation commerciale relevant du chapitre II du titre VI du livre VII du code de commerce, s'accompagne, de la part du professionnel, d'une offre de crédit affecté tel que défini au 9° de l'article L. 311-1 du présent code, le contrat de vente mentionne en des termes clairs et lisibles, dans un encadré apparent, que :

- 1° L'acheteur dispose d'un droit de rétractation pour le crédit affecté servant à financer son achat ;  
 2° Le contrat de vente ou de prestation de services est résolu de plein droit, sans indemnité, si l'emprunteur, dans le délai de quatorze jours, exerce son droit de rétractation relatif au crédit affecté dans les conditions prévues à l'article L.312-52 ;  
 3° En cas de résolution du contrat de vente ou de prestation de services consécutive à l'exercice du droit de rétractation pour le crédit affecté, le vendeur ou le prestataire de services est tenu de rembourser, sur simple demande, toute somme que l'acheteur aurait versée d'avance sur le prix.

Conformément à l'article L.221-59 du Code de la Consommation, avant la conclusion du contrat à l'occasion d'une foire, d'un salon ou de toute manifestation commerciale relevant du chapitre II du titre VI du livre VII du code de commerce, le vendeur a informé le consommateur qu'il ne dispose pas d'un délai de rétractation.

Ainsi, si l'offre de contrat a été faite dans les foires et les salons, l'acheteur ne bénéficie d'aucun droit de rétractation.

Extraits du Code de la Consommation relatifs à la protection des consommateurs en matière de vente hors établissement :

**Article L.221-9 :** Dans le cas d'un contrat conclu hors établissement, le professionnel fournit au consommateur, sur papier ou, sous réserve de l'accord du consommateur, sur un autre support durable, les informations prévues à l'article L. 221-5. Ces informations sont rédigées de manière lisible et compréhensible.

**Article L.221-9 :** Le professionnel fournit au consommateur un exemplaire du contrat conclu hors établissement, sur papier signé par les parties ou, avec l'accord du consommateur, sur un autre support durable, confirmant l'engagement exprimé des parties. Ce contrat comprend, à peine de nullité, toutes les informations mentionnées au I de l'article L.221-5.

Le contrat est accompagné du formulaire type de rétractation mentionné au 2° du I de l'article L.221-5.

**Article L.221-10 :** Le professionnel ne peut recevoir aucun paiement ou aucune contrepartie, sous quelque forme que ce soit, de la part du consommateur avant l'expiration d'un délai de sept jours à compter de la conclusion du contrat hors établissement.

**Article L.221-18 :** Le consommateur dispose d'un délai de quatorze jours pour exercer son droit de rétractation d'un contrat conclu à distance, à la suite d'un démarchage téléphonique ou hors établissement, sans avoir à motiver sa décision ni à supporter d'autres coûts que ceux prévus aux articles L.221-23 à L.221-25. Toute clause par laquelle le consommateur abandonne son droit de rétractation est nulle.

Le délai mentionné au premier alinéa du présent article court à compter du jour : (...) 2° De la réception

du bien par le consommateur ou un tiers, autre que le transporteur, désigné par lui, pour les contrats de vente de biens et les contrats de prestation de services incluant la livraison de biens.

Dans le cas d'une commande portant sur plusieurs biens livrés séparément ou dans le cas d'une commande d'un bien composé de lots ou de pièces multiples dont la livraison est échelonnée sur une période définie, le délai court à compter de la réception du dernier bien ou lot ou de la dernière pièce.

**Article L.221-21 :** Le consommateur informe le professionnel de sa décision de rétractation en lui adressant, avant l'expiration du délai prévu à l'article L.221-18, le formulaire de rétractation mentionné au 2° du I de l'article L.121-17 ou toute autre déclaration, dénuée d'ambiguïté, exprimant sa volonté de se rétracter.

La charge de la preuve de l'exercice du droit de rétractation dans les conditions prévues au présent article pèse sur le consommateur.

**Article L.221-23 :** Le consommateur renvoie ou restitue les biens au professionnel ou à une personne désignée par ce dernier, sans retard excessif et, au plus tard, dans les quatorze jours suivant la communication de sa décision de se rétracter conformément à l'article L.221-21, à moins que le professionnel ne propose de récupérer lui-même ces biens.

Le consommateur ne supporte que les coûts directs de renvoi des biens, sauf si le professionnel accepte de les prendre à sa charge ou s'il a omis d'informer le consommateur que ces coûts sont à sa charge. Néanmoins, pour les contrats conclus hors établissement, lorsque les biens sont livrés au domicile du consommateur au moment de la conclusion du contrat, le professionnel récupère les biens à ses frais s'ils ne peuvent pas être renvoyés normalement par voie postale en raison de leur nature. La responsabilité du consommateur ne peut être engagée qu'en cas de dépréciation des biens résultant de manipulations autres que celles nécessaires pour établir la nature, les caractéristiques et le bon fonctionnement de ces biens, sous réserve que le professionnel ait informé le consommateur de son droit de rétractation, conformément au 2° du I de l'article L.221-5.

**Article L.221-24 :** Lorsque le droit de rétractation est exercé, le professionnel est tenu de rembourser le consommateur de la totalité des sommes versées, y compris les frais de livraison, sans retard injustifié et au plus tard dans les quatorze jours à compter de la date à laquelle il est informé de la décision du consommateur de se rétracter.

Pour les contrats de vente de biens, à moins qu'il ne propose de récupérer lui-même les biens, le professionnel peut différer le remboursement jusqu'à récupération des biens ou jusqu'à ce que le consommateur ait fourni une preuve de l'expédition de ces biens, la date retenue étant celle du premier de ces faits.

Au-delà, les sommes dues sont de plein droit majorées du taux d'intérêt légal si le remboursement intervient au plus tard dix jours après l'expiration des délais fixés aux deux premiers alinéas, de 5% si le retard est compris entre dix et vingt jours, de 10% si le retard est compris entre vingt et trente jours, de 20% si le retard est compris entre trente et soixante jours, de 50% entre soixante et quatre-vingt-dix jours et de cinq points supplémentaires par nouveau mois de retard jusqu'au prix du produit, puis du taux d'intérêt légal.

Je reconnais avoir reçu un exemplaire du bon de commande.

Fait à mon domicile<sup>(1)</sup>

Fait sur mon lieu de travail<sup>(1)</sup>

Fait à (autre lieu) : .....<sup>(1)</sup>

Adresse : .....

L'Établissement Vendeur : ..... Le Client, date : .....  
 (Cachet et Signature) (Signature)

Nom du vendeur : .....

#### FORMULAIRE DE RÉTRACTATION - Article L.221-5 du Code de la Consommation - À N'UTILISER QU'EN CAS DE VENTE HORS ÉTABLISSEMENT (Voir ci-dessus)

Conditions :

- Compléter et signer ce formulaire uniquement si vous souhaitez vous rétracter du contrat.
- L'envoyer par lettre recommandée avec accusé de réception à l'établissement vendeur identifié ci-dessus.
- L'expédier au plus tard le quatorzième jour à partir du jour de livraison du véhicule ou le premier jour ouvrable suivant si le quatorzième jour tombe un samedi, un dimanche, un jour férié ou chômé.

Je soussigné : ..... déclare me rétracter du contrat ci-après : .....

- Véhicule : .....

- Date de la commande : ..... N° .....

- Nom du client : .....

- Adresse du client : .....

Date : .....

Signature du Client :

<sup>(1)</sup> Rayer la mention inutile

# Sélection de VALAUTO Occasions



**Essai du véhicule**



**Offre de reprise**



**Offre de financement**



**Garantie**

## Conditions générales de ventes

### I - GÉNÉRALITÉS

- a - Le présent document constitue soit un contrat de vente (si le client déclare qu'il se porte acquéreur du véhicule d'occasion), soit un contrat de mandat qui autorise le vendeur à effectuer les démarches préalables à la livraison du véhicule d'occasion demandé, si le client choisit la location avec option d'achat ou le crédit-bail.
- b - En cas d'achat à crédit ou de location avec option d'achat entrant dans le champ d'application des dispositions du Code de la Consommation sur le crédit, la validité du présent bon de commande est subordonnée à la conclusion définitive du contrat de crédit ou de location. Le contrat de vente à crédit ou la location avec option d'achat est résolu de plein droit, sans indemnité.
- 1- Si le prêteur n'a pas, dans un délai de sept jours à compter de l'acceptation du contrat de crédit par l'emprunteur, informé le vendeur de l'attribution du crédit;
- 2- Ou si l'emprunteur a exercé son droit de rétractation dans le délai prévu à l'article L.312-19 du Code de la Consommation, soit quatorze (14) jours calendaires à compter du jour de l'acceptation de l'offre du contrat de crédit.

Toutefois, lorsque l'emprunteur, par une demande expresse, sollicite la livraison ou la fourniture immédiate du bien ou de la prestation de services, l'exercice du droit de rétractation du contrat de crédit n'emporte résolution de plein droit du contrat de vente ou de prestation de services que s'il intervient dans un délai de trois jours à compter de l'acceptation du contrat de crédit par l'emprunteur.

Le contrat n'est pas résolu si, avant l'expiration des délais mentionnés au présent article, l'acquéreur paie comptant. En cas, soit d'achat à crédit, soit de location avec option d'achat n'entrant pas dans le champ d'application des dispositions du Code de la Consommation, ou de crédit-bail, le contrat s'applique dès l'acceptation de la commande.

**c - Le client est informé que la période de disponibilité des pièces indispensables à l'utilisation du véhicule est d'au moins quinze (15) années suivant l'arrêt de la production du véhicule considéré.**

### II - COMMANDE

- a - Toute commande, pour être valable, doit être acceptée par écrit et être revêtue du cachet et de la signature du vendeur.
- b - Le versement d'un acompte peut être prévu aux conditions particulières. En cas de location avec option d'achat, cet acompte est remplacé par le versement, après acceptation par le locataire de l'offre préalable, du premier terme et du dépôt de garantie.

### III - PRIX ET GARANTIE DE PRIX

- a - Le prix total TTC du véhicule est garanti jusqu'à la date de livraison prévue aux conditions particulières sous réserve des dispositions de l'article 3c. Il ne comprend pas les taxes fiscales d'immatriculation. En cas de variation du taux de TVA, le prix garanti varie à la hausse ou à la baisse à due concurrence.
- b - Si la livraison n'a pas lieu dans le délai prévu, et si le retard n'est pas imputable à l'acheteur, la garantie de prix mentionnée à l'alinéa précédent sera prolongée jusqu'à la mise à disposition effective du véhicule.
- c - La garantie de prix ne s'applique qu'au véhicule détaillé dans les conditions particulières.
- d - La garantie de prix ne s'applique pas si des variations de prix sont rendues nécessaires par l'application de réglementations imposées par les Pouvoirs publics.

Dans cette hypothèse, au cas où le prix du véhicule commandé ou/de ses options aurait subi une augmentation, le prix sera celui en vigueur au jour de la livraison.

### IV - LIVRAISON ET RÉSILIATION

- a - Sauf en cas de force majeure, le client s'engage à prendre livraison du véhicule d'occasion commandé, dans les locaux du vendeur, dans les dix (10) jours suivant la date de mise à disposition indiquée sur le bon de commande. Passé ce délai et huit (8) jours après l'envoi recommandé d'une mise en demeure restée vaine, le vendeur pourra résilier le contrat si le prix n'en a pas été payé et conserver l'acompte versé à titre d'indemnité, sous réserve de tout autre recours au cas où son préjudice serait supérieur.
- b - Conformément aux dispositions de l'article L.216-2 du Code de la Consommation, sauf cas de force majeure, en cas de manquement du vendeur à son obligation de livraison à la date extrême de livraison, l'acheteur peut résoudre le contrat, par lettre recommandée avec demande d'avis de réception ou par un écrit sur un autre support durable, si, après avoir enjoint, selon les mêmes modalités, le vendeur d'effectuer la livraison ou de fournir le service dans un délai supplémentaire raisonnable, ce dernier ne s'est pas exécuté dans ce délai.

Le contrat est considéré comme résolu à la réception par le vendeur de la lettre ou de l'écrit l'informant de cette résolution, à moins que le vendeur ne se soit exécuté entre-temps.

Néanmoins, l'acheteur peut immédiatement résoudre le contrat lorsque le vendeur refuse de livrer le véhicule ou lorsqu'il n'exécute pas son obligation de livraison à la date extrême de livraison et que cette date constitue pour le consommateur une condition essentielle du contrat. Cette condition essentielle résulte des circonstances qui entourent la conclusion du contrat ou d'une demande expresse de l'acheteur avant la conclusion du contrat.

Lorsque le contrat est résolu dans les conditions ci-dessus, le vendeur est tenu de rembourser l'acheteur de la totalité des sommes versées, au plus tard dans les quatorze jours suivant la date à laquelle le contrat a été dénoncé. La somme versée par l'acheteur est de plein droit majorée de 10% si le remboursement intervient au plus tard treize jours au-delà de ce terme, de 20% jusqu'à soixante jours et de 50% ultérieurement.

- c - En cas de force majeure (au sens donné par les juridictions françaises) tels que incendies, inondations, grèves, émeutes, etc., le délai convenu sera prolongé, au bénéfice du client comme du vendeur, d'une durée égale à celle de l'événement.

### V - CONTRÔLE ET SÉCURITÉ

Le vendeur s'engage vis-à-vis du client à effectuer avant toute revente d'un véhicule d'occasion, un contrôle de sécurité portant sur les organes dont la défaillance risquerait de provoquer des accidents, et, s'il y a lieu, les remises en état. D'une manière générale, il devra contrôler la conformité du véhicule aux prescriptions du Code de la Route. Pour les véhicules de plus de quatre (4) ans d'âge, le vendeur remettra à l'acheteur non professionnel avant la conclusion du contrat de vente l'attestation et le rapport du contrôle technique effectué conformément aux dispositions des articles R.323-22 et R.323-26 du Code de la route et établi depuis moins de six (6) mois ainsi que les procès-verbaux des éventuelles contre-visites. Le contrôle technique ne pourra pas être postérieur à la signature du présent bon de commande. Le défaut de remise du dit document, indispensable pour l'obtention du certificat d'immatriculation, pourra entraîner la résolution de la vente. Il est précisé que, lorsque des vices affectant le véhicule auraient dû être décelés sans démontage de ce dernier par la société ayant procédé au contrôle technique du véhicule, c'est la responsabilité de cette dernière qui devra être recherchée en premier lieu, sans préjudice de l'application des articles L.217-1 et suivant du Code de la Consommation.

### VI - GARANTIES LÉGALES

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.

Tous les véhicules particuliers sont couverts par la garantie légale de conformité mentionnée aux articles L. 217-1 à L. 217-33 du Code de la Consommation et de celle relative aux défauts de la chose vendue, dans les conditions prévues aux articles 1641 à 1648 et 2232 du Code Civil.

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 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 portée 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 renoncement 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 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 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 renoncement au contenu numérique ou au service numérique.

### VII - ENGAGEMENT DE RÉPARATION 'OCCASIONS GARANTIES'

- a - Le véhicule d'occasion objet des présentes bénéficie d'un engagement de réparation Volkswagen dont les conditions sont définies et fournies au client lors de la signature du présent bon de commande. Le client reconnaît en avoir pris connaissance. L'engagement de réparation Volkswagen est pour une période minimale de douze (12) mois et jusqu'à 20 000 km au premier des deux termes échu à compter de la livraison du véhicule d'occasion.
- b - Il est précisé que Volkswagen Group France n'est en aucun cas le vendeur du véhicule d'occasion. Le vendeur est en conséquence seul responsable vis-à-vis de son client des engagements de toute nature pris par eux.
- c - Indépendamment de l'engagement de réparation Volkswagen, le vendeur reste tenu de la garantie légale de conformité mentionnée aux articles L.217-3 et suivants 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.
- d - Le bénéfice de l'engagement de réparation Volkswagen 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 du véhicule, objet du présent contrat.

### VIII - REPRISE D'UN VÉHICULE D'OCCASION

- a - La reprise d'un véhicule d'occasion peut être stipulée sur le bon de commande. Cette clause ne constitue qu'une promesse de reprise dont l'exécution est subordonnée à la livraison du véhicule objet de la commande. Dans ce cas, la valeur de cette reprise constitue un paiement partiel sauf dans le cas où le véhicule commandé fera l'objet d'une location avec option d'achat, auquel cas le montant de la reprise sera versé directement au client.
- b - Le client s'engage à livrer le véhicule faisant l'objet d'une reprise à l'établissement vendeur, libre de tout gage et conforme à la fiche signalétique contradictoire établie au moment de la commande. La valeur de reprise mentionnée sur le présent contrat sera d'une part, révisée proportionnellement en cas de variation en

hausse ou en baisse de la cote Argus, et, d'autre part, réduite en cas de dépréciation supplémentaire, notamment due à un état non conforme du véhicule repris par rapport à la description de la fiche signalétique contradictoire. De la même façon, les éventuelles améliorations seront également prises en compte. En cas de désaccord, le différend pourra être soumis à l'arbitrage d'un tiers choisi par les deux parties.

c - En cas d'annulation ou de résiliation du contrat, quel qu'en soit le motif, le vendeur n'est pas tenu d'effectuer la reprise. Cependant : si le véhicule repris est en possession du vendeur, il sera restitué au client, tel qu'il se trouvait. Dans le cas où une remise en état aurait été effectuée par le vendeur, les frais engagés par celui-ci :

- 1) seront remboursés par le client, si la résiliation lui est imputable,
- 2) resteront à la charge du vendeur si la résiliation est imputable à celui-ci,
- 3) si le véhicule a déjà été revendu par le vendeur, le client recevra la valeur de reprise contractuellement fixée.

#### IX - PAIEMENT - TRANSFERT DE PROPRIÉTÉ

a - Quel que soit le moyen de règlement utilisé, l'intégralité du prix de vente doit être payée au vendeur au plus tard au moment de la mise à disposition du véhicule d'occasion, sous déduction de l'acompte initial éventuellement versé et des intérêts de retard pouvant être dus.

b - Le règlement du prix doit avoir lieu au comptant, soit par chèque, soit par chèque de banque, soit par virement lesquels ne seront libératoires pour l'acheteur qu'après l'encaissement effectif. Toute autre forme de règlement ne peut résulter que d'une convention particulière expressément convenue entre les parties.

c - En cas de défaut de paiement et huit (8) jours après une mise en demeure restée sans effet, le vendeur est en droit de reprendre le véhicule d'occasion livré et l'acheteur étant tenu de le restituer à la première demande.

d - Tous les frais occasionnés par la reprise du véhicule d'occasion sont à la charge de l'acheteur.

e - Nonobstant la remise physique du véhicule d'occasion, le transfert de propriété ne s'effectue au profit de l'acheteur qu'après le règlement effectif et complet de la somme due. Tant que la propriété ne lui est pas transférée, l'acheteur n'est qu'un simple détenteur précaire.

f - L'acheteur a l'obligation de conserver en nature le véhicule d'occasion reçu avec réserve de propriété, et aussi longtemps que la propriété ne lui en a pas été transmise, il s'interdit de le revendre, de concéder sur lui des droits quelconques au profit d'un tiers ainsi que de le transformer de quelque manière que ce soit.

g - Les risques sont transférés à l'acheteur dès la livraison, il lui appartient d'assurer le véhicule d'occasion contre les risques qu'il peut soit courir, soit occasionner.

h - En cas d'achat à crédit, il est d'ores et déjà convenu que nonobstant toute autre sûreté, le vendeur transfère de plein droit, et sans formalité, à l'organisme prêteur, qui lui paiera tout ou partie du prix du véhicule, le bénéfice de la clause de réserve de propriété, stipulée ci-dessus, et le subroge en tous ses droits de ce chef.

#### X - RECLAMATION / MEDIATION

Toute réclamation en lien avec l'application du présent contrat doit être adressée, selon sa nature, soit au distributeur 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) :
  - MOBILIANS par courrier à l'adresse suivante: 43 bis route de Vaugirard - CS 80016, 92197 Meudon CEDEX ou par courriel à l'adresse [mediateur@mediateur-mobilians.fr](mailto:mediateur@mediateur-mobilians.fr) 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 [www.fna.fr](http://www.fna.fr) (Nos Services Médiateur FNA) ou <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](http://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 allant sur le lien suivant <http://ec.europa.eu/consumers/odr>.

#### XI - 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 l'acheteur n'a pas contracté en qualité de commerçant, le choix du tribunal compétent aura lieu conformément à la loi.

#### XII - DONNÉES À CARACTÈRE PERSONNEL

##### a - Traitement de vos données personnelles par l'établissement vendeur

L'établissement vendeur, responsable du traitement, met en œuvre un traitement de données à caractère personnel vous concernant ayant pour finalité la gestion de votre contrat d'achat et, si vous ne vous y êtes pas opposé, l'envoi de prospection commerciale reposant sur son intérêt légitime à informer ses clients des offres promotionnelles en cours. 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. 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 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 finalités la gestion de la relation client et prospect, l'amélioration constante des produits et services proposés, l'envoi d'offres commerciales sur la base de votre consentement que vous pouvez retirer à tout moment. Vous disposez d'un droit d'accès, de rectification, d'effacement, de limitation 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@volkswagenfrance.com](mailto:donneespersonnelles@volkswagenfrance.com) ou par courrier postal à l'attention du Service Relations Clients de Volkswagen Group France, 11 Avenue de Boursonne, BP 62, 02601 VILLERS-COTTERÊTS CEDEX, accompagné de tout élément permettant de justifier de votre identité. En cas de litige, vous disposez également du droit de saisir une autorité de contrôle, la CNIL en France. Pour plus d'informations sur le traitement de vos données personnelles nous vous invitons à consulter notre Politique de confidentialité disponible sur le site de Volkswagen.

##### c - Traitement des données de conduites

L'établissement vendeur communique de façon sécurisée, via un logiciel de diagnostic, au constructeur Volkswagen AG, agissant tous les deux en tant que responsables de traitement, les données du véhicule 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<sub>2</sub> 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.