

CONDITIONS GENERALES DE VENTE DE PRESTATIONS D'ENTRETIEN ET DE MAINTENANCE DE VEHICULE DE VOLKSWAGEN

Dernière mise à jour du 9 juin 2020

PREAMBULE

Volkswagen France, division de Volkswagen Group France, Société anonyme au capital de 198 502 510 euros, 11 avenue de Boursonne, 02600 Villers-Cotterêts Cedex France, immatriculée au RCS de Soissons sous le numéro 832 277 370 (ci-après « [Volkswagen](https://www.volkswagen.fr) ») propose, via la plateforme en ligne accessible par le réseau internet à l'adresse suivante : <https://mon-devis-en-ligne.volkswagen-entretien.fr/>, un service de mise en relation des propriétaires ou locataires (y compris dans le cadre d'une location-vente) de véhicules de la marque Volkswagen avec des prestataires de son réseau de réparateurs agréés, habilités à réaliser l'entretien et/ou les réparations des véhicules de la marque Volkswagen afin de faciliter l'obtention de devis, la prise de rendez-vous et, le cas échéant, le prépaiement de prestations d'entretien et/ou de maintenance de leurs véhicules (ci-après la « **Plateforme** »).

Préalablement à la demande d'exécution d'un Service, le Client s'engage à prendre connaissance des présentes Conditions Générales de Vente de Prestations d'Entretien et de Maintenance (ci-après les « **CGVE&M** ») et à ne procéder à une demande de Services que s'il les accepte sans réserve. En cas de refus des CGVE&M, le Client ne doit pas utiliser la Plateforme.

Le Prestataire et le Client sont désignés ci-après ensemble les « **Parties** ».

1. DEFINITIONS

Les termes définis au présent article, commençant par des majuscules, qu'ils soient utilisés au singulier ou au pluriel dans les CGS, auront la signification suivante :

« **Client** » : désigne une personne physique majeure ou une personne morale, propriétaire ou locataire (y compris dans le cadre d'une location-vente) d'un véhicule de marque Volkswagen immatriculé en France ayant conclu un contrat avec un Prestataire, portant sur la réalisation de Prestations, soit via la Plateforme, soit directement avec le Prestataire après l'avoir sélectionné et contacté via la Plateforme. Les Prestations, soumises aux présentes CGVE&M, s'adresse aux Clients ayant leur résidence habituelle en France, cela sans préjudice des obligations applicables à Volkswagen relatives à l'interdiction du blocage géographique et d'autres formes de discrimination fondées sur la nationalité, le lieu de résidence ou le lieu d'établissement des Utilisateurs au sein de l'Espace Economique Européen (EEE), c'est à dire les Etats membres de l'Union Européenne, la Norvège, l'Islande, le Liechtenstein ainsi que la Suède.

« **Prestataire** » : désigne le réparateur agréé du réseau de la marque Volkswagen offrant ses Prestations d'entretien et de réparation de véhicules via la Plateforme. Les Prestataires font nécessairement partie du réseau de réparateurs agréés de Volkswagen France. L'identification du

Prestataire choisi par le Client apparait sur la Plateforme avant la validation par le Client de son choix du Prestataire.

« **Prestations** » : désigne les actions réalisées par le Prestataire en vue d'assurer l'entretien ou la réparation du véhicule du Client, y compris la fourniture de pièces détachées. Les prestations autres que celles directement liées à l'entretien et la réparation de véhicules qui pourraient être proposées par le Prestataire, tels qu'un service voiturier ou un véhicule de remplacement, ne font pas partie des Prestations. Le tarif et les modalités de paiement d'une telle prestation souhaitée par le Client doivent faire l'objet d'un accord hors Plateforme entre le Prestataire et le Client.

« **Rendez-Vous Atelier** » : désigne la prise de rendez-vous avec le Prestataire sélectionné par le Client, en vue de l'exécution par le Prestataire de prestations d'entretien sélectionnées par le Client et à valider par la suite entre les Parties. A l'issue de la prise de rendez-vous, le Client reçoit un courriel reprenant, notamment, les coordonnées du Prestataire concerné et la date et l'heure souhaitées du rendez-vous et les prestations souhaitées. Le Prestataire prend ensuite contact avec le Client par courriel ou par téléphone pour lui confirmer la date ou pour lui proposer une ou plusieurs autres dates. La fixation définitive de la date du rendez-vous, la détermination définitive du contenu des prestations, la conclusion éventuelle du contrat entre le Client et le Prestataire et le paiement des prestations interviennent directement entre le Client et le Prestataire, sans l'intervention de la Plateforme.

« **Rendez-Vous Atelier Prépayé** » : désigne la prise de rendez-vous avec le Prestataire sélectionné par le Client, en vue de l'exécution par le Prestataire des Prestations préalablement sélectionnées par le Client, avec paiement des prestations au Prestataire au moyen de l'outil de paiement disponible sur la Plateforme. A l'issue de la prise de rendez-vous, le Client reçoit un courriel de confirmation reprenant, notamment, les coordonnées du Prestataire concerné, le récapitulatif des Prestations choisies par le Client, leur prix, la date et l'heure du rendez-vous ainsi que le justificatif du paiement, les CGS et les CGVE&M, l'ensemble formant un contrat entre le Client et le Prestataire.

2. OBJET

Les CGVE&M, ainsi que les documents auxquels elles font référence, ont pour objet de définir les conditions dans lesquelles le Prestataire réalise les Prestations que le Client lui a commandées par l'intermédiaire de la Plateforme.

Le Client reconnaît avoir eu communication, préalablement à la commande de Prestations, de toutes les informations utiles liées auxdites Prestations et, le cas échéant à la conclusion d'un contrat, des informations relatives au contenu des Prestations et au Prestataire.

3. DOCUMENTS CONTRACTUELS

La relation contractuelle entre le Client et le Prestataire est constituée des documents contractuels suivants (ci-après le « **Contrat** ») :

1. Les présentes CGVE&M ;
2. Toutes autres conditions générales de vente transmises par le Prestataire préalablement à la réalisation des Prestations ;
3. le Devis ;
4. le courriel récapitulatif les informations sur le Rendez-Vous Atelier ;
5. le courriel de confirmation du Rendez-Vous Atelier Prépayé reprenant les coordonnées du Prestataire concerné, le récapitulatif des Prestations choisies par le Client, leur prix, la date et l'heure du rendez-vous ainsi que le justificatif du paiement.

En cas de contradiction entre une ou plusieurs stipulations figurant dans l'un quelconque des documents ci-dessus, le document de rang supérieur prévaut. Les documents contractuels étant susceptibles d'évoluer dans le temps, la version la plus à jour d'un document contractuel prévaut sur les versions antérieures.

4. DROIT DE RETRACTATION

4.1 Cas où les Prestations sont exécutées après l'expiration du délai de rétractation

Si le Rendez-Vous Atelier Prépayé doit se tenir 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 conclusion du Contrat portant sur le Rendez-Vous Atelier Prépayé, conformément aux dispositions de l'article L.221-18 du Code de la consommation.

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

- le jour où le Contrat est conclu n'est pas compté dans le délai ;
- le délai commence à courir au début de la première heure du premier jour suivant la conclusion du Contrat 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 Prestataire sa décision de se rétracter par écrit, par tout moyen permettant d'en justifier, et notamment :

- une lettre recommandée avec accusé de réception adressée au Prestataire 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 en annexe des présentes CGVE&M) 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 Prestataire remboursera le Client du montant payé par lui au plus tard 14 (quatorze) jours à compter du jour où le Prestataire 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 Prestataire 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 vente du bien (*)/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 Prestataire que vous avez renseigné ci-dessus.

- L'expédier au plus tard le quatorzième jour à partir du lendemain du jour durant lequel vous avez validé le paiement de votre commande ou le premier jour ouvrable suivant si le quatorzième jour tombe un samedi, un dimanche, un jour férié ou chômé.

4.2 Cas où les Prestations sont exécutées avant l'expiration du délai de rétractation

Le Client a la possibilité de demander que le Contrat Rendez-Vous Atelier Prépayé soit exécuté avant l'expiration du délai du droit de rétractation prévu par les article 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 cours du Parcours Client, lors de la sélection de la date de la réalisation des Prestations. Si la date choisie se trouve à l'intérieur du délai de rétractation, le Client en sera informé au moyen d'une fenêtre contextuelle. Il aura alors le choix entre, soit confirmer expressément qu'il sélectionne cette date et qu'en conséquence il renonce expressément à son droit de rétractation, soit choisir une date postérieure à l'expiration du délai de rétractation.

5. GARANTIES

Indépendamment de la garantie commerciale, le Prestataire 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.

5.1 Garantie commerciale

Pour être admise, la demande de garantie de la Prestation doit être présentée au Prestataire qui a procédé à la Prestation ou à tout autre membre du réseau agréé Volkswagen qui en informera, au préalable, le Prestataire qui a fait la Prestation initiale et procédera à la seconde en plein accord avec lui. Le débiteur de la présente garantie est le Prestataire ayant réalisé la Prestation initiale.

Sont garanties : les pièces détachées et la main-d'œuvre fournies au Client lors de la Prestation. Dans l'intérêt du Client, la réclamation 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.

Il est garanti au Client que les Prestations réalisées au sein du réseau agréé Volkswagen ont été effectuées conformément aux normes édictées par Volkswagen.

La durée de la garantie est :

- de deux ans à compter de la Prestation effectuée avec des pièces acquises auprès de la société Volkswagen Group France sans limitation de kilométrage, la date d'intervention indiquée sur la facture faisant foi.
- Les autres pièces vendues par le Prestataire font éventuellement l'objet d'une autre garantie indépendante de celle traitée dans le présent article, dont les conditions sont précisées sur un document distinct fourni par le Prestataire lors de la remise du véhicule.

La garantie commerciale consiste dans la reprise 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'usage, de matière ou de montage.

Les pièces échangées lors de la Prestation 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 le devis relatif à la Prestation, à l'exception de celles remplacées en 'Echange Standard' ou sous garantie.

Le bénéfice de cette garantie commerciale n'est pas subordonné à la réalisation de prestations de service non couvertes par cette garantie commerciale, par un réparateur du réseau agréé par Volkswagen.

La garantie d'une Prestation s'applique uniquement aux nouvelles Prestations liées à la précédente. Elle ne s'étend pas aux travaux postérieurs 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.

La garantie ne s'applique pas si :

- une intervention a été effectuée en dehors des ateliers du réseau agréé par Volkswagen 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 Volkswagen,
- le Client n'a pas respecté les prescriptions d'entretien et d'utilisation énoncées dans la notice d'entretien accompagnant le véhicule et n'a pas fait effectuer toutes les opérations d'entretien selon le plan d'entretien du livret de bord.

Sont également exclus de la présente garantie :

- les frais supplémentaires résultant du fait qu'un défaut constaté à la suite d'une Prestation n'a pas été signalé en temps voulu à un atelier du réseau agréé Volkswagen,
- l'indemnisation de tous dommages ou frais quelconques autres que ceux expressément énoncés ci-dessus,
- les modifications légales pouvant intervenir.

Le Prestataire 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 remise du véhicule.

5.2 Garanties légales

5.2.1 Garantie légale de conformité

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, soit à une personne physique qui agit à des fins qui n'entrent pas dans le cadre de son activité commerciale, industrielle, artisanale, libérale ou agricole.

Tous les produits commercialisés en ligne par le Prestataire sont couverts par la garantie légale de conformité mentionnée aux articles L. 217-4 à L. 217-13 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 R. 111-1 du Code de la consommation, il est rappelé que :

- Article L. 217-4 du Code de la consommation : « Le vendeur livre 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. 217-5 du Code de la consommation : « Le bien est conforme au contrat :
1° S'il est propre à l'usage habituellement attendu d'un bien semblable et, le cas échéant :
- s'il correspond à la description donnée par le Prestataire et possède les qualités que celui-ci a présentées à l'acheteur sous forme d'échantillon ou de modèle ;
- s'il présente les qualités qu'un acheteur peut légitimement attendre eu égard aux déclarations publiques faites par le producteur ou par son représentant, notamment dans la publicité ou l'étiquetage ;
2° Ou s'il présente 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. 217-12 du Code de la consommation : « L'action résultant du défaut de conformité se prescrit par deux ans à compter de la délivrance du bien ».

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.

Dans le cadre de la garantie légale de conformité si le bien commandé par le Client présente un défaut de conformité existant lors de la délivrance, le Prestataire s'engage :

- soit à le réparer si cela est techniquement possible,
- soit à remplacer le produit par un produit identique en fonction des stocks disponibles,
- soit à lui échanger un produit pour un produit de qualité et de prix équivalent en fonction des stocks disponibles,
- soit à lui rembourser le prix du produit commandé dans les 30 jours suivant sa demande si le remplacement d'un produit identique ou équivalent s'avérait impossible.

5.2.2 Garantie légale des vices cachés

Conformément à l'article R. 111-1 du Code de la consommation, il est rappelé que :

- Article 1641 du Code civil : «Le Prestataire 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 1648, 1er alinéa 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».

Si le Client décide de mettre en œuvre la garantie contre les défauts cachés de la chose vendue au sens de l'article 1641 du Code civil, il peut choisir entre la résolution de la vente ou une réduction du prix de vente conformément à l'article 1644 du Code civil.

5.2.3 Conditions de mise en œuvre des garanties légales

Pour toute demande de mise en œuvre des garanties légales pour un ou plusieurs produit(s) acheté(s) auprès du Prestataire, nous vous invitons à contacter ce Prestataire dont les coordonnées complètes figurent dans le Contrat ou notre Service relation clientèle par courrier à l'adresse suivante : Volkswagen Group France - Relation Client - 11 avenue de Boursonne - 02600 Villers-Cotterêts, ou par courriel à l'adresse suivante : relations.clients@volkswagengroup.fr

Afin d'optimiser le traitement de vos demandes, pensez à indiquer dans votre demande vos nom, prénom, email avec lequel vous avez passé votre commande et la référence de la commande concernée, en y joignant, si possible, une copie de tout document contractuel s'y référant.

6. DONNEES PERSONNELLES

Volkswagen, collecte les données personnelles des Clients pour le compte du Prestataire, responsable du traitement.

Ces informations font l'objet d'un traitement automatisé, elles sont nécessaires pour permettre l'organisation de votre rendez-vous, et le cas échéant, le paiement en ligne de vos services, ainsi que, si vous avez donné votre consentement, pour vous adresser des actualités de la marque Volkswagen.

Ces données pourront être transmises au personnel habilité de Volkswagen Group France, et à ses éventuels sous-traitants, au Prestataire, et à toute société du groupe Volkswagen AG.

Pour plus d'information sur le traitement de ses données à caractère personnel par le Prestataire, le Client est invité à consulter la politique de confidentialité du Prestataire sur son site internet.

7. RECLAMATION – MEDIATION

En cas de litige avec le Prestataire, le Client doit dans un premier temps s'adresser au Prestataire à l'adresse électronique ou géographique qui lui a été communiquée lors du Parcours Client et reprise dans le courriel qui lui a été adressé.

En cas d'échec de cette démarche ou en l'absence de réponse dans un délai d'un (1) mois et si le Client a la qualité de consommateur au sens du Code de la consommation, il a la possibilité de saisir le centre de médiation compétent pour traiter les litiges relevant de la responsabilité du Prestataire, en sollicitant (selon les affiliations du Prestataire) :

=> le Médiateur du Conseil des Professions de l'Automobile (CNPA) par courrier à l'adresse suivante : 50 rue Rouget de Lisle, 92158 SURESNES Cedex ou sur son site Internet 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.fna.fr (Services > Service Consommateurs > Médiateur FNAA).

Il appartient au Client de se renseigner auprès du Prestataire pour savoir s'il est affilié à la CNPA ou à la FNAA avant de saisir le médiateur.

Les Parties restent libres d'accepter ou de refuser le recours à la médiation, ainsi que, en cas de recours à la médiation, d'accepter ou de refuser la solution proposée par le médiateur.

Si le Client n'a pas la qualité de consommateur au sens du Code de la consommation, il ne peut pas recourir à la médiation.

8. DISPOSITIONS GENERALES

8.1 Archivage et preuve

L'archivage des communications, des courriels, des devis et des CGVE&M est effectué sur un support fiable et durable de manière à constituer une copie fidèle et durable conformément à l'article 1366 du Code civil. Les Parties conviennent et acceptent qu'ils peuvent être produits à titre de preuve des contrats conclus.

8.2 Modifications des CGVE&M

Les CGVE&M pourront être modifiées à tout moment. En cas de modification des CGVE&M, la version applicable sera celle en vigueur au jour de l'achat d'un Service par le Client.

8.3 Force majeure

Aucune des Parties ne sera responsable de toute inexécution ou de tout retard dans l'exécution de ses obligations, si cette inexécution ou ce retard est dû(e) à un cas de force majeure, tel que défini par la jurisprudence des cours et tribunaux français ainsi expressément que toute pandémie reconnue par l'Organisation mondiale de la santé ou tout état d'urgence sanitaire déclaré par le Gouvernement, les cas d'incendie, d'inondation, de tremblement de terre, de catastrophes naturelles, d'actes de guerre, de terrorisme, d'émeutes, de rébellions, de grèves, ou de conflits sociaux, retard ou manquement des services postaux ou de tout autre organisme de transport public ou privé à fournir des produits ou des services, l'arrêt ou le blocage des moyens de communication et de télécommunications, panne générale des équipements ou du système de la Plateforme, ainsi que tout évènement hors du contrôle de la Partie subissant le cas de force majeure.

8.4 Survivance

Les stipulations des CGVE&M, qui par leur nature ou leur rédaction ont vocation à continuer à s'appliquer après la cessation de l'utilisation de la Plateforme pour quelque cause que ce soit, resteront en vigueur pour la durée nécessaire à l'exécution de leur objet.

8.5 Nullité – Titre

Si une ou plusieurs stipulations des CGVE&M sont tenues pour non valides ou déclarées telles en application d'une loi, d'un règlement ou à la suite d'une décision définitive d'une juridiction compétente, les autres stipulations garderont toute leur force et portée.

En cas de difficultés d'interprétation entre l'un quelconque des titres figurant en tête des clauses, et l'une quelconque des clauses, les titres seront écartés et le contenu de la clause concernée prévaudra.

8.6 Droit applicable – Attribution de compétence

Les présentes CGVE&M et les documents auxquels elles font référence sont régis par le droit français.

A DEFAUT D'UN ACCORD AMIABLE DANS UN DELAI DE 30 JOURS SUIVANT LA LETTRE INITIANT UNE TELLE DEMARCHE DE REGLEMENT AMIABLE, TOUT LITIGE RELATIF A L'EXISTENCE, L'INTERPRETATION, L'EXECUTION OU LA RUPTURE DES CGVE&M, MEME EN CAS DE PLURALITE DE DEFENDEURS, SERA SOUMIS (SAUF COMPETENCE EXCLUSIVE RECONNUE A UNE JURIDICTION DIFFERENTE, NOTAMMENT LE TRIBUNAL DE GRANDE INSTANCE DE PARIS EN MATIERE DE DROIT DE LA PROPRIETE INTELLECTUELLE) : (i) EN CAS DE LITIGE AVEC UN COMMERCANT, AU TRIBUNAL DE COMMERCE DE PARIS ; (ii) EN CAS DE LITIGE AVEC UN NON COMMERCANT, AU TRIBUNAL FRANÇAIS TERRITORIALEMENT COMPETENT.