

# Aliantis



75, avenue Aristide Briand (N20)  
92120 Montrouge  
Téléphone : 01 46 57 78 78  
Télécopie : 01 46 57 83 03

229, rue Lecourbe  
75015 Paris  
Téléphone : 01 55 76 50 76  
Télécopie : 01 55 76 50 70

120, rue Lauriston  
75016 Paris  
Téléphone : 01 56 26 12 20  
Télécopie : 01 45 53 17 61

STE HOLDING HDR  
15 RUE DE LA FAISANDERIE  
75116 PARIS 16

FACTURE No 324008 DU 15/02/22 EN EUROS

NUMERO D'ORDRE : 213917 CARROSSERIE / ATEL PARIS XVI  
NUMERO CLIENT : 657369  
CONSEILLER SAV : JOSE DE OLIVEIRA

PAGE : 1

Marque	Type	Châssis	Mise en circulation	Moteur	Immatriculation	Date d'entrée	Kilomètres
F3BBZG	WAUZZZF32K1073593	19/08/19	DADA	FJ-189-NN	26/01/22	10849	
	Q3 35 TFSI (1.5)						
Pièces / Main-d'œuvre	Libellé	P.U.	Taux horaire	Qté / Heure	% R	Prix net H.T.	T.V.A.
AZC	REPLACEMENT DE LA PORTE AV GAUCHE / PORTE AR GAUCHE / RETROVISEUR GAUCHE COMPLET / PROTECTEUR DE PORTE AVG ARG / PROTECTEUR AILE ARG AILE ARG / REPARATION AILE AV GAUCHE / AILE AR GAUCHE / REPARATION PARE CHOC ARRIERE	115.00		10.00		1150.00	1
AZC	PEINTURE PORTE AV GAUCHE / PORTE AR GAUCHE / PROTECTEUR PORTE AVG PORTE ARG PROTECTEUR AILE AV GAUCHE / AILE AR GAUCHE / COUILLE DE RETRO GAUCHE / POIGNEE DE PORTE AVG ARG /	115.00		12.00		1380.00	1
AZING	INGREDIENTS PEINTURE	65.00		12.00		780.00	1
AZGEO	FORFAIT GEOMETRIE	115.00		1.50		172.50	1
AZC	FORFAIT RENOVATION JANTE AR GAUCHE	250.00		1.00		250.00	1
AZC	RECYCLAGE DES DECHETS	5.00		1.00		5.00	1
	***** 1 EXEMPLAIRE TRANSMIS AU CABINET ALLIANCE EXPERTS 92 ***** DOSSIER SANS REGLEMENT DIRECT						

Ventilation T.V.A.					
0	1	2	3	4	5

**Pièces :**  Origine constructeur  Autres origines

**Facture expliquée :**  Oui  Non  
(Facturation main-d'œuvre au temps barémé sauf AZ facturé au temps passé)

**Mode de règlement :**  Espèces  Chèque  
 Carte Bleue  LCR

Lorsque le client effectue des réparations sur des véhicules acquis pour les besoins de son activité professionnelle, conformément à l'article L.441-6 du Code de commerce, 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 de compensation des frais de recouvrement de 40€ par facture.

Prochain Service Entretien à ..... Km  
ou ..... ans ou Entretien Longlife selon indicateur d'entretien du tableau de bord.

Date du prochain contrôle technique : .....

Montant H.T. €
T.V.A.
NET A PAYER T.T.C. €

ASSISTANCE  
24h/24, 7j/7<sup>(1)</sup>



# 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 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 la main-d'œuvre fournies au client lors de la réparation. 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.
- 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 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 l'atelier agréé font éventuellement l'objet d'une garantie distincte dont les conditions sont précisées sur un document distinct.
- 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' et 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 où 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 accompagnant le véhicule et 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 - Garantie légale

- 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 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 œuvre 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, les accessoires et les échanges standards acquis auprès de la société Volkswagen Group France (hors pièces d'usure), vendus au comptoir magasin 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 vendues par l'atelier agréé font éventuellement l'objet d'une garantie distincte dont les conditions sont précisées sur la facture.

### III - PIÈCES DE RECHANGE ET ACCESSOIRES

Les pièces de rechange commandées spécialement seront payables d'avance sans escompte.

Passé un délai de 48 heures à compter de la livraison, les pièces détachées ne seront ni reprises, ni échangées.

### IV - ENLÈVEMENT

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 à l'enlèvement des véhicules. 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.441-6 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.441-6 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 RÉSERVE DE PROPRIÉTÉ

La responsabilité des marchandises vendues est transférée à l'acquéreur 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 de l'acquéreur.

### 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 (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.fna.fr](http://www.fna.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 Cnrm, 21 rue des Malmaisons, 75013 PARIS, ou sur son site internet [www.mediationcnrm.fr](http://www.mediationcnrm.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>.

### 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, 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.

### IX - INFORMATIQUE ET LIBERTÉS

Le professionnel met en œuvre 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.

# Aliantis

75, avenue Aristide Briand (N20)  
92120 Montrouge  
Téléphone : 01 46 57 78 78  
Télécopie : 01 46 57 83 03

229, rue Lecourbe  
75015 Paris  
Téléphone : 01 55 76 50 76  
Télécopie : 01 55 76 50 70

120, rue Lauriston  
75016 Paris  
Téléphone : 01 56 26 12 20  
Télécopie : 01 45 53 17 61



STE HOLDING HDR

15 RUE DE LA FAISANDERIE

75116 PARIS 16

FACTURE No 324008 DU 15/02/22 EN EUROS

NUMERO D'ORDRE : 213917 CARROSSERIE / ATEL PARIS XVI

NUMERO CLIENT : 657369

CONSEILLER SAV : JOSE DE OLIVEIRA

PAGE : 2

Marque	Type	Châssis	Mise en circulation	Moteur	Immatriculation	Date d'entrée	Kilométrage	
F3BBZG	Q3 35 TFSI	WAUZZZF32K1073593	19/08/19	DADA	FJ-189-NN	26/01/22	10849	
Pièces / Main-d'œuvre		Libellé	P.U.	Taux horaire	Qté / Heure	% R	Prix net H.T.	T.V.A.
		ASSURANCES *****					3737.50	
		= TOTAL DES PRESTATIONS						
83A853717A	GRU	CACHE	130.18	1.00	1.00		130.18	1
83A853817A	GRU	CACHE	130.18	1.00	1.00		130.18	1
83A831051D		PORTE AVG	613.70	1.00	1.00		613.70	1
83A837911A		JOINT	43.42	1.00	1.00		43.42	1
83A833051C		PORTE ARG	636.20	1.00	1.00		636.20	1
83A839911A		JOINT	35.36	1.00	1.00		35.36	1
83A098620		JEU FIXAT.	56.56	1.00	1.00		56.56	1
83A098619		JEU FIXAT.	49.09	1.00	1.00		49.09	1
8K0837199		CLIP	0.22	9.00	1.00		1.98	1
83A853959A	GRU	CACHE	89.79	1.00	1.00		89.79	1
83A853969A	GRU	CACHE	84.58	1.00	1.00		84.58	1
81A857527A	GRU	CAPUCHON	47.80	1.00	1.00		47.80	1
81B949145		AFFICHAGE	59.38	1.00	1.00		59.38	1
83B857409J	9B9	LOGEMENT	491.47	1.00	1.00		491.47	1
81A857535H		MIROIR	305.70	1.00	1.00		305.70	1
83A839249		ARRET PORT	26.56	1.00	1.00		26.56	1
WHT003237		VIS	0.91	2.00	1.00		1.82	1
N 91189701		VIS	0.77	1.00	1.00		0.77	1
		= TOTAL DES PIECES DE RECHANGE					2804.54	

Ventilation T.V.A.					
0	1	2	3	4	5

**Pièces :**  Origine constructeur  Autres origines

**Facture expliquée :**  Oui  Non  
(Facturation main-d'œuvre au temps barémé sauf AZ facturé au temps passé)

**Mode de règlement :**  Espèces  Chèque  
 Carte Bleue  LCR

Lorsque le client effectue des réparations sur des véhicules acquis pour les besoins de son activité professionnelle, conformément à l'article L.441-6 du Code de commerce, 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 de compensation des frais de recouvrement de 40€ par facture.

Prochain Service Entretien à ..... Km  
ou ..... ans ou Entretien Longlife selon indicateur  
d'entretien du tableau de bord.

Date du prochain contrôle technique : .....

Montant H.T. €
T.V.A.
NET A PAYER T.T.C. €



# 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 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 la main-d'œuvre fournies au client lors de la réparation. 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.
- 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 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 l'atelier agréé font éventuellement l'objet d'une garantie distincte dont les conditions sont précisées sur un document distinct.
- 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'usure, 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' et 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 accompagnant le véhicule et 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 - Garantie légale

- 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 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 œuvre 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, les accessoires et les échanges standards acquis auprès de la société Volkswagen Group France (hors pièces d'usure), vendus au comptoir magasin 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 vendues par l'atelier agréé font éventuellement l'objet d'une garantie distincte dont les conditions sont précisées sur la facture.

## III - PIÈCES DE RECHANGE ET ACCESSOIRES

Les pièces de rechange commandées spécialement seront payables d'avance sans escompte.

Passé un délai de 48 heures à compter de la livraison, les pièces détachées ne seront ni reprises, ni échangées.

## IV - ENLÈVEMENT

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 à l'enlèvement des véhicules. 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.441-6 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.441-6 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 RÉSERVE DE PROPRIÉTÉ

La responsabilité des marchandises vendues est transférée à l'acquéreur 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 de l'acquéreur.

## 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 (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 OUIEN CEDEX ou sur le site internet [www.fna.fr](http://www.fna.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 Cnfm, 21 rue des Malmaisons, 75013 PARIS, ou sur son site internet [www.mediationcnfm.fr](http://www.mediationcnfm.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>.

## 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, 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.

## IX - INFORMATIQUE ET LIBERTÉS

Le professionnel met en œuvre 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.



75, avenue Aristide Briand (N20)  
92120 Montrouge  
Téléphone : 01 46 57 78 78  
Télécopie : 01 46 57 83 03

229, rue Lecourbe  
75015 Paris  
Téléphone : 01 55 76 50 76  
Télécopie : 01 55 76 50 70

120, rue Lauriston  
75016 Paris  
Téléphone : 01 56 26 12 20  
Télécopie : 01 45 53 17 61

STE HOLDING HDR  
15 RUE DE LA FAISANDERIE  
75116 PARIS 16

FACTURE No 324008 DU 15/02/22 EN EUROS

NUMERO D'ORDRE : 213917 CARROSSERIE / ATEL PARIS XVI  
NUMERO CLIENT : 657369  
CONSEILLER SAV : JOSE DE OLIVEIRA

PAGE : 3

Marque	Modèle	Version	Mise en circulation	Moteur	Immatriculation	Date d'entrée	Kilométrage
F3BBZG	WAUZZZF32K1073593		19/08/19	DADA	FJ-189-NN	26/01/22	10849
	Q3 35 TFSI (1.5)						
Pièces / Main-d'œuvre	Libellé	P.U.	Taux horaire	Qté / Heure	% R	Prix net H.T.	T.V.A.
	PRISE DE RDV POSSIBLE SUR WWW.ALIANTIS.COM BONNE ROUTE ET A BIENTOT!						

**PAYÉ**

MODE DE REGLEMENT : CHQC CHEQUES CLIENTS AU 15/02/22

Ventilation T.V.A.					
0	1	2	3	4	5
6542.04					
20.00					
1308.41					

6542.04
Montant H.T. €
T.V.A.
1308.41
NET A PAYER T.T.C. €
7850.45

**Pièces :**  Origine constructeur  Autres origines  
**Facture expliquée :**  Oui  Non  
(Facturation main-d'œuvre au temps barémé sauf AZ facturé au temps passé)  
**Mode de règlement :**  Espèces  Chèque  
 Carte Bleue  LCR

Lorsque le client effectue des réparations sur des véhicules acquis pour les besoins de son activité professionnelle, conformément à l'article L.441-6 du Code de commerce, 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 de compensation des frais de recouvrement de 40€ par facture.

Prochain Service Entretien à ..... Km  
ou ..... ans ou Entretien Longlife selon indicateur  
d'entretien du tableau de bord.

Date du prochain contrôle technique : .....



# 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 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 la main-d'œuvre fournies au client lors de la réparation. 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.
- 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 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 l'atelier agréé font éventuellement l'objet d'une garantie distincte dont les conditions sont précisées sur un document distinct.
- 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 déféctuosité est établie, que celle-ci soit due à un défaut d'usure, 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" et 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 accompagnant le véhicule et 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 - Garantie légale

- 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 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 œuvre 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, les accessoires et les échanges standards acquis auprès de la société Volkswagen Group France (hors pièces d'usure), vendus au comptoir magasin 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 vendues par l'atelier agréé font éventuellement l'objet d'une garantie distincte dont les conditions sont précisées sur la facture.

## III - PIÈCES DE RECHANGE ET ACCESSOIRES

Les pièces de rechange commandées spécialement seront payables d'avance sans escompte.

Passé un délai de 48 heures à compter de la livraison, les pièces détachées ne seront ni reprises, ni échangées.

## IV - ENLÈVEMENT

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 à l'enlèvement des véhicules. 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.441-6 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.441-6 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 RÉSERVE DE PROPRIÉTÉ

La responsabilité des marchandises vendues est transférée à l'acquéreur 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 de l'acquéreur.

## 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 (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 FNAAP 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) (Services > Service Consommateurs > Médiateur FNAAP),
- 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 Cnfm, 21 rue des Malmaisons, 75013 PARIS, ou sur son site internet [www.mediationcnfm.fr](http://www.mediationcnfm.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>.

## 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, 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.

## IX - INFORMATIQUE ET LIBERTÉS

Le professionnel met en œuvre 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.