



Conditions générales de commercialisation des véhicules neufs

1. Généralités

a - Le présent document constitue :

- soit un contrat de vente, si l'Acheteur déclare qu'il se porte acquéreur du véhicule,
- soit un contrat de mandat qui autorise le Distributeur à effectuer les démarches préalables à la livraison du véhicule demandé, si l'Acheteur choisit la location avec option d'achat ou le crédit-bail.

Les conditions générales régissent la fourniture, à l'Acheteur, des véhicules particuliers (VP) neufs Volkswagen. Toute modification apportée à ces conditions ne sera valable que si elle a été acceptée dans un écrit signé par les deux parties.

b - Les Distributeurs Volkswagen ci-après désignés "le Vendeur", ne sont pas les mandataires du Constructeur ou de l'importateur. Ils sont seuls responsables envers leurs acheteurs de tout engagement pris par eux.

En conséquence, la responsabilité de la division Volkswagen de la société Volkswagen Group France ne pourra en aucun cas être engagée en cas d'inexécution par les Distributeurs Volkswagen des conventions conclues avec leurs acheteurs.

c - Les modifications nées de l'évolution technique pourront être apportées par le constructeur aux caractéristiques du véhicule décrites dans la fiche technique correspondante, sans qu'il puisse en résulter, pour l'Acheteur, une augmentation de prix ou une altération de la qualité. L'Acheteur a la faculté de mentionner aux conditions particulières ci-après de la présente commande, les caractéristiques auxquelles il subordonne son engagement.

d - Le client est informé que les pièces indispensables à l'utilisation du véhicule commandé seront disponibles durant 15 années à partir de la date de livraison du véhicule, telle que figurant sur le bon de commande.

e - 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.

f - 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.

2. Commandes

a - Toute commande, pour être valable, doit être acceptée par écrit, et être revêtue du cachet et de la signature du Vendeur.

b - Les commandes engagent leurs signataires. Elles ne prennent en revanche date pour la livraison et la garantie de prix, qu'après versement au Vendeur, d'un acompte au moins égal à 10% du prix, taxes comprises (sauf conditions particulières de crédit).

Cet acompte est productif, au profit de l'Acheteur, d'intérêts calculés au taux légal, qui commencent à courir à l'expiration d'un délai de trois mois à compter du versement jusqu'à la réalisation de la vente, sans préjudice de l'obligation de livrer, qui reste entière ou, en cas de résiliation de la commande, dans les conditions énoncées à l'article 9 ci-après.

En cas de location avec option d'achat, cet acompte s'impute, après acceptation par le locataire de l'offre préalable, sur le loyer.

3. Prix et garantie de prix

a - Le prix total TTC indiqué dans les conditions particulières du présent bon de commande ou demande de location, s'entend pour un véhicule dans son état standard, prêt à être utilisé ; il comprend tous les frais de transport et de préparation qui sont inclus dans le prix du véhicule, ainsi que la TVA. Il comprend également les options commandées expressément par l'Acheteur.

b - Le prix total TTC du véhicule mentionné au 3a est garanti jusqu'à l'expiration du délai extrême de livraison prévu aux conditions particulières sous réserve des dispositions de l'article 3d. 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.

c - 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.

d - La garantie de prix ne s'applique qu'au modèle et à la version, variante ou déclinaison mentionnés aux conditions particulières.

e - La garantie de prix ne s'applique pas :

- si des variations de prix sont rendues nécessaires par des changements de spécifications techniques résultant de l'application de réglementations imposées par les Pouvoirs

publics.

- si l'Acheteur a expressément stipulé refuser la livraison avant trois (3) mois à compter de la date de signature du bon de commande.

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

4. Délai de livraison

Le délai de livraison indiqué sur le présent contrat comme étant la date de livraison extrême fixée par le Vendeur, constitue pour ce dernier, un engagement ferme et précis, sauf en cas de force majeure.

5. Conditions de réception

a - Le matériel de la marque sera fourni dans l'état conforme aux spécifications de la production en vigueur au moment où il a été fabriqué.

b - Sauf convention expresse contraire, le lieu de la livraison est le siège de l'établissement du Vendeur.

6. Défaut de réception et de paiement

Tout Acheteur, prévenu par tous moyens de la mise à disposition du véhicule commandé, doit en prendre livraison dans un délai de sept (7) jours à compter de cette mise à disposition et acquitter le solde du prix entre les mains du Vendeur, la mise à disposition ne pouvant intervenir avant la date à partir de laquelle l'Acheteur a indiqué qu'il acceptait de prendre livraison. À l'issue de ce délai, une mise en demeure pourra être adressée par lettre RAR à l'Acheteur. S'il n'a pas pris livraison du véhicule en payant en même temps le prix, dans un délai de trente (30) jours à compter de cette notification, le contrat sera, sauf cas de force majeure, résilié de plein droit.

7. 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 moment de la mise à disposition du véhicule, 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, par la remise d'un chèque, 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 jours après une mise en demeure restée sans effet, le Vendeur est en droit de soit refuser la livraison soit de reprendre le véhicule livré et l'Acheteur étant tenu de le restituer à première demande.

d - Nonobstant la remise physique du véhicule, 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.

e - L'Acheteur a l'obligation de conserver en nature le véhicule reçu avec réserve de propriété, et aussi longtemps que la propriété ne lui en n'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.

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

g - 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.

8. 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 neuf, objet de la commande. Dans ce cas, la valeur de cette reprise constitue un paiement partiel du prix de vente du véhicule neuf.

b - La valeur de reprise mentionnée sur le présent contrat sera d'une part, révisée proportionnellement en cas de variation 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.

En cas de désaccord, le différend sera soumis à l'arbitrage d'un tiers choisi par les deux parties. Le véhicule d'occasion, objet de la reprise, doit être remis par l'Acheteur au domicile du Vendeur ou au lieu indiqué par celui-ci au plus tard le jour de la livraison du véhicule neuf.

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 à l'Acheteur, 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 :

- seront remboursés par l'Acheteur si la résiliation lui est imputable,
- resteront à la charge du Vendeur si la résiliation est imputable à celui-ci
- si le véhicule a déjà été revendu par le Vendeur, l'Acheteur recevra la valeur de reprise contractuellement fixée.



9. Résiliation de la commande

a - 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 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 trente jours au-delà de ce terme, de 20% jusqu'à soixante jours et de 50% ultérieurement. En outre, l'Acheteur pourra résilier sa commande et obtenir la restitution de son acompte si le tarif en vigueur au moment de la livraison est supérieur à celui en vigueur au jour de l'acceptation de la commande, sauf dispositions prévues à l'article 3e).

b - Le Vendeur, de son côté, pourra, sauf retard pour cas de force majeure dûment établi, résilier la commande dans les conditions de l'article 6 ci-dessus.

10. 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. 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 France division de Volkswagen Group France, responsable du traitement, met en œuvre un traitement de données à caractère personnel vous concernant ayant pour finalité la gestion de sa relation client et prospect. Vous disposez d'un droit d'accès, de rectification, d'effacement, d'opposition, de limitation et de portabilité de vos données ainsi que du droit de formuler des directives générales quant au sort de vos données après la mort. Ces droits s'exercent à l'adresse : donneespersonnelles@volkswagenfrance.fr 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. 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 à l'adresse suivante : www.volkswagen.fr.

11. Garanties

Garanties légales

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, à l'acheteur agissant en qualité de consommateur.

Tous les véhicules particuliers Volkswagen sont couverts par 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 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 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. 217-5 du Code de la Consommation : « Pour être conforme au contrat, le bien doit :

1° 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 ;

2° 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. 217-12 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.

• Article 1641 du Code civil : « 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 1648, 1^{er} 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 ».

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.

Les garanties ci-dessous sont offertes par la société Volkswagen Group France dont l'adresse est : 11, av. de Boursonne – BP 62 – 02601 Villers-Cotterêts cedex.

Garantie conventionnelle

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 1648 et 2232 du code civil.

La garantie conventionnelle ci-après décrite s'applique à tous les véhicules particuliers Volkswagen neufs livrés ou immatriculés dans un pays de l'Espace économique européen (EEE), (c'est-à-dire les pays de l'Union européenne, la Norvège l'Islande et le Liechtenstein) ou en Suisse, ainsi qu'aux pièces de rechange d'origine entrant dans leur fabrication (y compris les ensembles et pièces d'échange standard), à condition que ce matériel soit approvisionné auprès de Volkswagen Group France.

Elle s'étend également aux pièces ou éléments non fabriqués dans les usines du Constructeur, mais qui sont utilisés par celui-ci pour l'assemblage des véhicules ou distribués par Volkswagen Group France à titre de pièces de rechange.

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 Volkswagen.

La garantie prend effet à compter de la date de la livraison du véhicule.

a - Les demandes de garantie doivent être présentées à un Atelier signalé par le panonceau officiel Volkswagen immédiatement après la constatation du défaut, la réparation sous garantie ne pouvant être réalisée que par un Atelier du réseau Volkswagen du territoire de l'EEE et de la Suisse et selon les recommandations et prescription techniques du constructeur. Aucune demande de garantie ne pourra être admise pour des travaux effectués hors du réseau Volkswagen.

b - Les matériels Volkswagen approvisionnés auprès de Volkswagen Group France sont garantis contre tous défauts d'usage ou de matière.

La garantie conventionnelle comprend au choix de Volkswagen Group France, l'échange ou la réparation de pièces dont il est reconnu qu'elles présentent un défaut d'usage ou de matière, étant précisé que l'acheteur a toujours la possibilité d'obtenir une réduction du prix ou la résolution de la vente dans le cadre et aux conditions de la garantie légale. Les pièces ayant fait l'objet d'un remplacement deviennent la propriété de Volkswagen Groupe France. La garantie commence à courir au jour de leur livraison à l'acheteur.

c - La garantie est valable :

- les véhicules : pendant deux ans sans limitation de kilométrage.
- les pièces détachées ou ensembles échange-standard hors pièces d'usure : pendant deux ans sans limitation de kilométrage.

Conformément à l'article L. 217-16 du Code de la Consommation, lorsque l'acheteur demande au Vendeur, pendant le cours de la garantie commerciale qui lui a été consentie lors de l'acquisition ou de la réparation d'un bien meuble, une remise en état couverte par la garantie, toute période d'immobilisation d'au moins sept jours vient s'ajouter à la durée de la garantie qui restait à courir. Cette période court à compter de la demande d'intervention de l'acheteur ou de la mise à disposition pour réparation du bien en cause, si cette mise à disposition est postérieure à la demande d'intervention.

Les frais entraînés par la dépose, la repose et l'expédition des pièces remplacées en application de la garantie, ne sont pas à la charge de l'acheteur.

Lorsqu'ils sont consécutifs à des défauts couverts par la garantie, les frais éventuels de dépannage sur place ou de remorquage du lieu de la panne à l'atelier Volkswagen le plus proche, indiqué sur la liste annuelle des partenaires Volkswagen mise à la disposition de l'acheteur, sont également couverts par la garantie et pris en charge.

d - Le bénéfice de la garantie est retiré :

1. Lorsque l'acheteur n'a pas respecté les prescriptions du constructeur figurant au Plan (ou « carnet ») d'Entretien.
2. Lorsque les prescriptions concernant le fonctionnement et l'utilisation du véhicule (par exemple les instructions d'utilisation) n'ont pas été respectées.
3. Lorsque des modifications non autorisées par le Constructeur ont été apportées à du matériel de sa fabrication.
4. Lorsqu'il a été monté, dans ou sur le véhicule, des pièces dont l'utilisation n'est pas autorisée par le constructeur ou lorsque le véhicule et/ou ses pièces ont été modifiés selon des critères non autorisés par le constructeur (par exemple 'tuning').
5. Lorsque le véhicule a été conduit de manière inappropriée, ou a été sollicité de manière excessive par exemple dans le cadre de compétitions automobiles ou du fait d'une surcharge.
6. Lorsque le défaut résulte d'une utilisation négligente ou inadéquate.
7. Lorsque le bénéficiaire de la garantie n'a pas signalé le défaut dans un délai raisonnable.
8. Lorsque le bénéficiaire de la garantie, bien qu'ayant été invité à le faire, n'a pas procédé dans un délai raisonnable à la réparation.



9. Lorsqu'il résulte de l'examen que l'avarie pour laquelle le bénéficiaire de la garantie est demandé est la conséquence d'un montage de pièces et/ou d'une remise en état et/ou d'une maintenance/entretien défectueux du véhicule, effectués par l'Acheteur ou par un tiers non membre du réseau agréé VOLKSWAGEN, ou encore d'une infraction visée aux points 1 à 3 ci-dessus.

e - En outre, la garantie ne couvre pas les défauts résultant :

- de l'usure normale des pièces c'est-à-dire d'une usure n'étant pas occasionnée par un défaut de matériau ou de fabrication,
- des conséquences d'un stockage prolongé sans protection appropriée chez l'Acheteur,
- de facteurs extérieurs (par exemple accident, grêle, inondations).

Garantie Peinture et Carrosserie

Concernant la carrosserie, l'Acheteur bénéficie :

- d'une garantie de trois (3) ans couvrant les défauts de peinture,
- d'une garantie de douze (12) ans contre la corrosion perforante.

On appelle ici corrosion perforante une perforation de la tôle qui a progressé de l'intérieur (espace creux) vers l'extérieur. La perforation ne doit pas avoir été causée par un dommage extérieur.

La présente garantie ne couvre pas les défauts résultant de causes extérieures, dont font partie les impacts de gravillon, les retombées atmosphériques, animales ou végétales sur la peinture.

Indépendamment de la durée, spécifique à la peinture et à la carrosserie, toutes les dispositions exposées ci-dessus concernant la garantie Volkswagen (conditions, critères d'exemption de défaut, motifs d'exclusion, exercice des droits, entrée en vigueur et début de la garantie, domaine d'application, etc.), s'appliquent également, étant rappelé que l'Acheteur doit avoir entretenu son véhicule à ses frais, conformément aux prescriptions du constructeur et étant précisé que toutes les remises en état de la carrosserie doivent avoir été exécutées suivant les instructions du constructeur. En cas de remplacement de pièces, les nouvelles pièces doivent également avoir été protégées contre la corrosion suivant les normes du constructeur.

12. Réclamation / médiation

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 distributeur agréé, en sollicitant (selon les affiliations du distributeur agréé) :

- le Médiateur du Conseil National 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 FNAI par courrier à l'adresse suivante : Immeuble Axe Nord - 9/11, av. Michelet - 93583 Saint-Ouen cedex ou sur le site Internet www.fna.fr (Services > Service Consommateurs > Médiateur FNAI).

- soit le Médiateur de Volkswagen Group France compétent pour traiter les litiges relevant de sa responsabilité (ex. : qualité du produit) en le sollicitant par courrier à l'adresse suivante : Médiation Cmf - 93/95, av. du Général Leclerc - 75014 Paris, ou sur son site Internet www.mediationcmf.fr

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

13. Service mobilité Volkswagen Assistance

Tout Acheteur d'un véhicule neuf Volkswagen bénéficie en outre, à compter de la date de livraison et pour la durée de vie du véhicule (hors Assistance Accidents limitée aux sept (7) années suivant la 1^{re} mise en circulation), des avantages du Service de mobilité 'Volkswagen Assistance' décrits dans les documents remis avec le véhicule, à condition que celui-ci ait fait l'objet, comme prévu dans le plan ("carnet") d'entretien, de toutes les visites périodiques (intervalle de 24 mois maximum ou 30000 kilomètres s'ils sont atteints avant). Limite de services : les véhicules à usage privé bénéficieront d'un service mobilité complet alors que ceux destinés à des fins particulières (tels que les taxis, ambulances, auto-écoles, véhicules de location) bénéficieront d'une offre de mobilité réduite (limitée à la réparation sur place et au remorquage).

Cachet du Distributeur