

BON DE COMMANDE OU DEMANDE DE LOCATION

CarePort | Service
& Mobilité



Véhicules
Utilitaires

CONDITIONS GÉNÉRALES DE COMMERCIALISATION DES VÉHICULES UTILITAIRES 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, au client, des véhicules particuliers neufs. 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 Véhicules Utilitaires et leurs agents 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 VOLKSWAGEN Group France ne pourra en aucun cas être engagée en cas d'inexécution par les distributeurs Volkswagen Véhicules Utilitaires 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 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 3 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 T.T.C. 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 T.T.C. du véhicule mentionné au 3 a est garanti jusqu'à l'expiration du délai de livraison prévu aux conditions particulières sous réserve des dispositions de l'article 3 d. 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 ce délai, 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 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.

Cachet Distributeur

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 utilitaires 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 1649 et 2232 du code civil.

Conformément à l'article R. III-I 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'occasion.

• 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, 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».

Le client peut décider de mettre en oeuvre 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.

Outre les garanties légales ci-dessus rappelées, les véhicules bénéficient donc des garanties suivantes, rappelées dans les documents remis avec chaque véhicule et offertes par la société VOLKSWAGEN Group France dont l'adresse est 11 avenue de Boursonne, BP 62 à (02601) Villers-Cotterêts Cedex. Il est précisé que ces garanties ne limitent pas les droits découlant de la cas échéant de garanties autrement accordées par VOLKSWAGEN Group France.

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 1649 et 2232 du Code civil.

Les garanties conventionnelles ci-après décrites s'appliquent à tous les véhicules Volkswagen Véhicules Utilitaires 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 (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 Véhicules Utilitaires dans un délai raisonnable après la constatation du défaut, la réparation sous garantie ne pouvant être réalisée que par un atelier du réseau Volkswagen Véhicules Utilitaires du territoire de l'EEE ou 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 Véhicules Utilitaires.

b - Les matériels approvisionnés auprès de VOLKSWAGEN Group France sont garantis contre tous défauts d'usinage 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'usinage 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 relative aux défauts de la chose vendue. Les pièces ayant fait l'objet d'un remplacement deviennent la propriété de VOLKSWAGEN Group France. La garantie commence à courir au jour de leur livraison à l'acheteur.

c - La garantie est valable sur :

- 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 remise 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 Véhicules Utilitaires le plus proche, indiqué sur la liste annuelle des partenaires Volkswagen Véhicules Utilitaires mise à la disposition de la clientèle, sont également couverts par la garantie Volkswagen Véhicules Utilitaires Assistance 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 ("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 les 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 bénéfice 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

Véhicules Utilitaires, 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),

- du montage d'une carrosserie inadéquate et/ou dans des conditions non conformes aux normes du Constructeur.

GARANTIE PEINTURE ET CARROSSERIE

• Concernant la carrosserie, l'acheteur bénéficie :

- d'une garantie de 3 ans sur toute la gamme Volkswagen Véhicules Utilitaires couvrant les défauts de peinture.

- d'une garantie de 12 ans sur toute la gamme Volkswagen Véhicules Utilitaires 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 Véhicules Utilitaires (conditions, critères d'exemption de défaut, motifs d'exclusion, exercice des droits, entrée en vigueur et début de 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.

SERVICE MOBILITÉ VOLKSWAGEN VÉHICULES UTILITAIRES ASSISTANCE (CAREPORT MOBILITÉ)

Tout acheteur d'un véhicule neuf Volkswagen Véhicules Utilitaires bénéficie en outre, à compter de la date de livraison et pour la durée de vie du véhicule en cas de panne non fautive, des avantages du Service de mobilité Volkswagen Véhicules Utilitaires Assistance (hors Assistance Accidents limitée aux sept (7) années suivant la 1ère 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 d'entretien, de toutes les visites périodiques définies par le constructeur. Au-delà de la période de garantie, il est nécessaire qu'un «Service Entretien» soit réalisé dans le réseau de Réparateurs Agréés Volkswagen Véhicules Utilitaires, (intervalle de 24 mois maximum ou 30.000 kilomètres s'ils sont atteints avant pour le Volkswagen Caddy et le Transporter, 24 mois ou 40.000 kilomètres s'ils sont atteints avant pour la gamme Crafter). 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, véhicule de location) bénéficieront d'une offre de mobilité réduite (limitée à la réparation sur place et au remorquage).