

## Site internet Opel Store

### Vente en ligne

# CONDITIONS GENERALES DE VENTE ET DE GARANTIE VEHICULE DANS LE CADRE D'UNE LOCATION AVEC OPTION D'ACHAT CONCLUE A DISTANCE (LOA)

Version du 21/06/2021

Le Site internet Opel Store est ci-après désigné le Site internet ou le Site

Les présentes conditions générales sont applicables en cas de commande d'un véhicule neuf sur le Site en vue d'une location avec option d'achat

## 1° DONNEES PERSONNELLES

Nous vous invitons à prendre connaissance de notre [déclaration de confidentialité](#) accessible sur le Site

## 2° VENDEUR DU VEHICULE – CONTRAT DE VENTE (BON DE COMMANDE) - DISPONIBILITE DES PIECES DE RECHANGE

Le Site internet permet la commande en ligne de véhicules Opel neufs à produire en vue de leur location avec option d'achat auprès d'Opel Bank, sous réserve de l'acceptation du financement par Opel Bank.

L'usage du Site internet est réservé aux particuliers agissant à des fins qui n'entrent pas dans le cadre d'une activité commerciale, industrielle, artisanale ou libérale.

Le vendeur du Véhicule est le Concessionnaire, appelé Concessionnaire Vendeur, choisi par le Client sur le site internet [www.store.opel.fr](http://www.store.opel.fr), ci-après désigné le Site internet ou le Site. Ce concessionnaire est l'annonceur de l'offre correspondante sur le Site.

Le Concessionnaire vendeur a notamment pour activité la commercialisation de véhicules neufs de marque Opel.

Le Concessionnaire Vendeur n'est pas le mandataire de la société Opel France, société par actions simplifiée dont le siège social est situé 2-10 boulevard de l'Europe 78300 Poissy, immatriculée au RCS de Versailles sous le numéro 342 439 320.

Le Concessionnaire vendeur est responsable vis-à-vis du Client des engagements de toute nature pris par lui, nonobstant la responsabilité légale du constructeur du Véhicule.

Le Contrat de vente (« bon de commande ») du Véhicule est constitué par les dispositions du Site telles que complétées par le Client, par le Contrat de vente signé en ligne par le Client ainsi que par

les présentes Conditions générales. Ces dernières se composent des conditions générales de vente et de garantie et de la déclaration de confidentialité.

Le Contrat de vente (bon de commande) est proposé uniquement en langue française.

Les présentes Conditions générales et le Contrat de vente signé en ligne peuvent être enregistrés et imprimés par le Client.

Les présentes Conditions générales, les produits et les prix figurant sur le Site peuvent être modifiés à tout moment sans préavis. Ils restent valables tant qu'ils sont visibles sur le Site.

Le Client est informé que les pièces indispensables à l'utilisation du Véhicule faisant l'objet de la commande seront disponibles pendant dix (10) ans à compter de sa livraison. Dans le cas où ces pièces viendraient à manquer pendant cette durée, Opel France s'engage à proposer une solution de réparation.

Dans le cas où le constructeur apporterait au Véhicule des modifications tenant compte notamment des évolutions techniques, elles n'altéreront pas la qualité du Véhicule et ne modifieront pas son prix.

### **3° ETAPES DE LA COMMANDE**

Le Client qui souhaite commander un véhicule neuf en vue de sa location avec option d'achat auprès d'Opel Bank, et sous réserve de l'acceptation du financement par Opel Bank, parcourt les étapes suivantes :

Le Client configure un véhicule Opel à produire, choisi parmi ceux proposés sur Opel Store. Il est précisé que tous les véhicules et finitions de la gamme Opel ne sont pas systématiquement proposés sur le Site. Lorsqu'au début du parcours du Client, un prix « à partir de » est affiché, ce prix correspond à la finition la moins chère du modèle parmi celles proposées sur le Site internet, ce qui ne signifie donc pas forcément qu'il s'agisse de la finition la moins chère parmi toutes celles du modèle.

Pour configurer un véhicule, le Client choisit une couleur, une motorisation, un style intérieur ainsi que des options.

En fonction des choix du Client, le prix du véhicule et l'estimation de la date de livraison sont mis à jour.

Les prix mentionnés sur le Site incluent les frais de préparation du Véhicule (comportant la fourniture et la pose d'un jeu de plaques d'immatriculation définitives d'entrée de gamme, la préparation pour la mise à la route, le lustrage, le contrôle des niveaux et le cas échéant 5 litres de carburant). Les prix n'incluent pas les frais de carte grise et l'éventuel malus, qui restent à la charge du Client.

D'éventuelles offres commerciales en cours sont présentées au Client. Ces offres sont valables en cas de commande d'un véhicule neuf dans le cadre d'une LOA conclue à distance, sous réserve des éventuelles conditions qu'elles prévoient.

En même temps que le prix du véhicule, une solution de financement en LOA par Opel Bank est affichée sur le Site.

Les caractéristiques techniques du véhicule sont accessibles.

Une date de livraison au plus tôt et une date de livraison au plus tard sont affichées. Le concessionnaire vendeur s'engage à ne pas livrer le véhicule au-delà de la seconde date.

Le Client peut demander sur le Site une estimation indicative du véhicule qu'il détient actuellement. Cette estimation est effectuée et délivrée dans les conditions prévues aux conditions générales d'utilisation du Site internet. Il est en particulier rappelé que cette estimation est indicative et n'engage ni sur le principe ni sur le montant de la reprise. Le Client a la possibilité de se rendre chez

un concessionnaire Opel pour faire réaliser une expertise de son véhicule et demander une offre de reprise. Il est précisé que le concessionnaire consulté n'a aucune obligation de proposer effectivement une offre de reprise au Client. Si le Client souhaite ainsi demander une offre de reprise, son attention est attirée sur le fait que, s'il a déjà commandé un véhicule neuf sur le Site internet, il ne pourra plus conditionner auprès du concessionnaire la commande d'un véhicule neuf à la reprise de son véhicule d'occasion. Dans un tel cas, le Client est donc invité à ne pas commander de véhicule neuf sur le Site internet mais à le commander à un concessionnaire en point de vente.

Le Client a la possibilité de demander au Concessionnaire vendeur d'effectuer les démarches d'immatriculation du véhicule moyennant le paiement d'un prix. Ce montant n'est alors pas inclus dans le financement mais doit être réglé au comptant par le Client au Concessionnaire vendeur lors de la livraison du véhicule.

Le Client choisit un Concessionnaire vendeur.

La commande du Client est effectuée sous réserve que le Client accepte l'offre de contrat de LOA d'Opel Bank et que Opel Bank accepte sa demande de financement par le biais d'une LOA.

Le Client effectue son parcours de demande de financement par le biais d'une Location avec option d'achat (LOA) du véhicule choisi auprès d'Opel Bank.

Le Client est invité à se rendre sur une calculatrice web (« Webcalculator ») éditée par Opel Bank pour personnaliser son financement et pour sélectionner sa LOA.

Dans ce cadre, le Client fournit ses coordonnées personnelles à Opel Bank en qualité de responsable de traitement des données personnelles (conformément à l'article 4 para 7 du Règlement Général sur la Protection des Données -RGPD). Dans le cadre de l'exécution du contrat de financement LOA, les données personnelles du Client seront également transmises au Concessionnaire vendeur, à Opel France et à l'Equipe E-commerce.

Si Opel Bank accepte sa demande de LOA et si le Client accepte l'offre de contrat de LOA d'Opel Bank le Client signera électroniquement son contrat de financement LOA.

Une équipe du groupe Stellantis (ci-après désignée « Equipe E-commerce ») interviendra pour aider le Client en répondant à ses questions sur son choix de financement et pourra le contacter en cas de documents manquants. L'Equipe E-commerce transmettra au client la décision d'acceptation ou non du dossier de financement par Opel Bank et enverra au Client la documentation contractuelle pour signature électronique.

Le Client sera alors invité à confirmer sa commande du véhicule en signant un contrat de vente avec le Concessionnaire vendeur par l'intermédiaire d'un prestataire de signature électronique. Ce contrat de vente (bon de commande) est composé des coordonnées du Concessionnaire vendeur et du Client, de l'identification du Véhicule et de son prix choisis par le Client sur le Site internet et des présentes conditions générales de vente et de garantie.

Le contrat de vente (bon de commande) est ensuite envoyé au Client pour signature au même moment que le contrat LOA.

Le Client disposera alors de 10 jours pour signer électroniquement le contrat de vente et le contrat LOA. Si le client ne signe pas ces contrats dans ce délai sa commande de véhicule mais également l'offre de financement seront caduques.

Le contrat de vente du Véhicule est archivé pendant une durée de 10 ans. Le Client qui désire accéder à cette commande peut en faire la demande à tout moment au Concessionnaire Vendeur pendant cette période.

Le Client bénéficie d'un délai de rétractation (ci-après détaillé article 9 des présentes conditions générales).

#### **4° PRIX**

Le prix du Véhicule faisant l'objet de la commande est celui mentionné sur le Site internet. Il est garanti jusqu'à l'expiration du délai contractuel de livraison du Véhicule, et, en cas de dépassement non imputable au Client, jusqu'à sa mise à disposition, sauf si la variation de prix résulte de modifications techniques ou fiscales imposées par les Pouvoirs Publics.

Dans ce cas :

- Le prix du Véhicule sera celui du tarif en vigueur au jour de sa livraison,
- Le Client pourra, si le prix du Véhicule est supérieur à celui fixé dans la Commande, faire application de l'article 8° ANNULATION ci-après.

La garantie de prix ne s'applique qu'au Véhicule objet de la Commande.

Le prix est valable seulement dans le cadre de la commande du véhicule sur le Site internet auprès du Concessionnaire vendeur choisi et de la conclusion en ligne d'un contrat de location avec option d'achat avec Opel Bank conformément aux présentes conditions générales.

Le transfert de la propriété et des risques s'effectuent à la livraison effective du Véhicule telle que définie à l'article 6° LIVRAISON ci-après.

#### **5° LOCATION AVEC OPTION D'ACHAT CONCLUE A DISTANCE**

Le Véhicule est commandé par un Client dans le cadre d'une location avec option d'achat qui est assimilée à une opération de crédit (article L.312-2 du Code de la consommation), souscrite auprès d'Opel Bank. Dans le cadre d'une location avec option d'achat conclue à distance, les « Dispositions particulières aux contrats conclus à distance portant sur des services financiers » prévues aux articles L.222-1 à L.222-18 du Code de la consommation s'appliquent. La Commande du Véhicule sera résolue de plein droit, sans indemnité, conformément aux dispositions légales en vigueur :

- si, dans le délai de sept (7) jours courant après acceptation par le Client de l'offre de location avec option d'achat, le prêteur n'informe pas le Vendeur de l'attribution du crédit ou l'informe de son refus d'accorder ce crédit ;
- ou si le Client exerce son droit de rétractation sur la location avec option d'achat conclue à distance dans le délai de quatorze (14) jours calendaires révolus.

#### **6° LIVRAISON**

La livraison du Véhicule a lieu dans les locaux du Concessionnaire Vendeur situé en France métropolitaine choisi par le Client.

La livraison aura lieu au plus tard à la date limite de livraison indiquée sur le Site lors de la Commande. Toutefois en cas de modification de la Commande sur demande du Client ainsi qu'en cas de force majeure telle que définie par la loi et la jurisprudence en vigueur ou d'un événement tel qu'un incendie, une inondation, une réquisition, un conflit collectif du travail, etc., présentant les caractéristiques de la force majeure, chez le constructeur, ses fournisseurs ou ses sous-traitants, ou chez le Vendeur, la date limite de livraison précitée sera reportée de deux (2) mois.

Les dates de livraison mentionnées sur le Site sont valables pour une commande le jour même.

Le Concessionnaire Vendeur prendra contact avec le Client par téléphone après la commande pour organiser un rendez-vous de livraison.

Le Client est tenu de prendre livraison du Véhicule dans les quinze (15) jours suivant sa mise à disposition par le Vendeur. A défaut, le Vendeur pourra faire application des dispositions de l'article 8° ANNULATION ci-après.

Le Client ayant passé commande sur le Site devra venir en personne prendre livraison du Véhicule sans pouvoir envoyer un représentant.

Lors de la livraison, le Client devra présenter au Concessionnaire Vendeur une pièce d'identité officielle originale, dont le Concessionnaire Vendeur prendra copie.

La livraison donnera lieu à la signature par le Concessionnaire Vendeur et le Client d'un bon de livraison dont chacun conservera un exemplaire.

En cas de dépassement de la date limite de livraison précitée par le Vendeur, le Client pourra annuler la Commande du Véhicule conformément aux stipulations de l'article 8° ANNULATION ci-après.

Le Véhicule dispose à bord d'un Livret de Bienvenue un d'un Guide Essentiel (dont la consultation ne se substitue pas à la lecture approfondie du Guide complet). Dans le cadre des actions du constructeur pour réduire la consommation de papier et préserver l'environnement, il est proposé au client un Guide d'Utilisation complet en version numérique, disponible sur l'application MyOpel. Le client qui le souhaite peut également demander une version imprimée lors de la livraison du Véhicule.

Si la commande porte sur un véhicule électrique ou hybride, l'attention du Client est attirée sur le fait que toute mise en charge du Véhicule nécessite l'utilisation d'une prise conforme aux normes en vigueur et compatible avec l'intensité du courant précisé sur le câble de charge. Un contrôle préalable puis régulier de l'installation électrique du Client par un professionnel est recommandé.

## **7° GARANTIES COMMERCIALES OPEL**

Se reporter au chapitre « GARANTIES COMMERCIALES OPEL » du présent document.

## **8° ANNULATION**

Le Vendeur pourra annuler la Commande de plein droit et sans sommation, conformément à l'article 1657 du Code civil, si dans le délai de quinze (15) jours prévu à l'article 5, le Client n'a pas pris livraison du Véhicule.

## **9° DROIT DE RETRACTATION DU CLIENT –CONTRAT CONCLU A DISTANCE**

### **9.1 - Droit de rétractation du client applicable au contrat de LOA**

Dans le cas où le Client aurait obtenu lors de sa commande un accord de financement par Opel Bank par le biais d'un contrat de LOA, le Client devra se reporter aux conditions d'annulation et de rétractation prévues au contrat de LOA et plus précisément au droit de rétractation tel que rappelé au contrat de LOA.

## **9.2 - Droit de rétractation applicable au contrat de vente**

Le client bénéficiera également d'un droit de rétractation de 30 jours à compter de la livraison du véhicule et ce en vertu du contrat de vente / bon de commande.

Le Client a le droit de se rétracter de sa commande sans donner de motif.

Le délai de rétractation commence le jour où le Client prend physiquement possession du Véhicule et expire 30 jours après.

Pour exercer le droit de rétractation, le Client doit notifier sa décision de rétractation au moyen d'une déclaration dénuée d'ambiguïté (par exemple courrier électronique envoyé depuis l'adresse email utilisée pour la commande), en utilisant les coordonnées du Concessionnaire Vendeur mentionnées sur le Site internet et dans le courrier électronique de confirmation de commande. Il peut employer le texte figurant à la fin des présentes Conditions générales mais ce n'est pas obligatoire.

Pour que le délai de rétractation soit respecté, il suffit que le Client transmette sa communication relative à l'exercice du droit de rétractation avant l'expiration du délai de rétractation.

Effets de rétractation : En cas de rétractation, le Concessionnaire Vendeur rembourse tous les paiements reçus du Client sans retard excessif et, en tout état de cause, au plus tard quatorze jours à compter du jour où le Concessionnaire Vendeur est informé de la décision de rétractation du Contrat. Le remboursement est effectué en utilisant le même moyen de paiement que celui utilisé par le Client pour la transaction initiale, sauf si le Client et le Concessionnaire Vendeur conviennent expressément d'un moyen différent. En tout état de cause, ce remboursement n'occasionnera pas de frais pour le Client. Le Concessionnaire Vendeur peut différer le remboursement jusqu'à ce qu'il ait reçu le Véhicule ou jusqu'à ce que le Client ait fourni une preuve d'expédition du Véhicule, la date retenue étant celle du premier de ces faits.

Le Client doit restituer ou renvoyer le Véhicule au Concessionnaire Vendeur sans retard excessif et, en tout état de cause, au plus tard quatorze jours après avoir communiqué sa décision de rétractation du Contrat. Dans l'hypothèse où le Client ne restituerait pas lui-même le Véhicule mais recourrait à un transporteur, les frais de transport seront à la charge du Client. Le coût de ces frais est variable selon la distance et le transporteur choisi.

La responsabilité du Client sera engagée en cas de dépréciation du Véhicule résultant de manipulations autres que celles nécessaires pour vérifier les caractéristiques et le bon fonctionnement du Véhicule. En conséquence :

- Dans l'hypothèse où le Client restituerait le Véhicule au Concessionnaire Vendeur avec un kilométrage supérieur à 1 000 km, le Client devra régler au Concessionnaire Vendeur une somme égale à la dépréciation du Véhicule causée par le dépassement du kilométrage de 1 000 km.
- Dans l'hypothèse où le Véhicule serait restitué par le Client avec une quelconque dégradation, le Client devra prendre en charge le coût de réparation du Véhicule.

La rétractation du Client sur le contrat de vente entraîne la résiliation du contrat de location avec option d'achat.

## **10° RECLAMATIONS - CENTRE DE CONTACT CLIENTS OPEL**

Le Client peut joindre le service Relations Clientèle Opel pour toute demande d'information ou réclamation portant sur les conditions générales de vente et de garantie du Véhicule et les conditions générales d'utilisation des services ...

- Par téléphone au 0 821 980 006 (Service 0,12 € / Min + prix d'un appel local depuis un poste fixe) du lundi au vendredi (sauf jours fériés) de 8h à 19h et le samedi de 9h à 13h.

- Par internet sur le site <https://www.opel.fr/tools/contact.html>
- Par courrier à l'adresse suivante : Opel France – Service Relations Clientèle – 2/10 bd de l'Europe 78092 POISSY

## 11° DROIT APPLICABLE – LITIGE- MEDIATION DE LA CONSOMMATION

La commande du véhicule, les présentes conditions générales de vente et de garantie du Véhicule et les conditions générales d'utilisation des services sont exclusivement régies par le droit français.

En cas de litige entre les parties, celles-ci s'efforceront de le résoudre à l'amiable. A défaut d'accord amiable, le Client consommateur est informé conformément à l'article L.211-3 du code de la consommation qu'avant de saisir éventuellement les tribunaux judiciaires compétents et à la suite d'une réclamation écrite auprès du Concessionnaire Vendeur ou auprès d'Opel France (selon les modalités décrites à l'article 10° CENTRE DE CONTACT CLIENTS), il a la possibilité de saisir gratuitement un médiateur inscrit sur la liste des médiateurs établie par la Commission d'évaluation et de contrôle de la médiation de la consommation en application de l'article L.615-1 du code de la consommation, à savoir :

- soit le centre de médiation compétent pour traiter les litiges relevant de la responsabilité du Concessionnaire Vendeur (exemple : conditions de vente) en s'adressant, selon les affiliations du Vendeur :
- soit au Médiateur du Conseil national des professions de l'automobile par courrier à l'adresse suivante: 50 rue Rouget de Lisle - 92158 Suresnes Cedex ou sur le site internet [www.mediateurcnpa.fr](http://www.mediateurcnpa.fr),
- soit au Médiateur auprès de la FNAA en s'adressant à lui par courrier à l'adresse suivante : Immeuble Axe Nord ; 9-11 avenue Michelet- 93583 Saint Ouen Cedex ou sur le site internet [www.mediateur.fna.fr](http://www.mediateur.fna.fr).
- soit le Médiateur du Constructeur (Opel France) compétent pour traiter les litiges relevant de sa responsabilité (exemple : qualité du produit ou des services) en s'adressant à lui par courrier à l'adresse suivante : Médiation Cmfpm, 19 avenue d'Italie - 75013 Paris ou sur le site internet [www.mediationcmfpm.fr](http://www.mediationcmfpm.fr).

Le Client consommateur reste libre d'accepter ou de refuser le recours à la médiation et, en cas de recours à la médiation, chaque partie est libre d'accepter ou de refuser la solution proposée par le médiateur.

A défaut d'accord amiable, de recours à la médiation ou d'acceptation par les parties de la solution proposée par le médiateur, le litige opposant un Client consommateur au Constructeur ou au Vendeur du Véhicule sera porté devant le tribunal selon les règles du droit commun.

Le Client est informé de l'existence de la plateforme européenne de règlement en ligne des litiges destinée à recueillir des éventuelles réclamations issues d'un achat en ligne des consommateurs européens et de les transmettre aux médiateurs nationaux compétents : cette plateforme est accessible à l'adresse suivante : <https://ec.europa.eu/consumers/odr>.

**DROIT DE RETRACTATION DU CONTRAT DE VENTE / BON DE COMMANDE– MODELE DE TEXTE A**

l'attention de (nom et coordonnées du Concessionnaire Vendeur) :

---

Je (Nous) vous notifie (ons) notre rétractation de la commande suivante :

Dénomination du véhicule : \_\_\_\_\_

Prix total TTC du véhicule : \_\_\_\_\_

Nom et prénom du (des) consommateur(s) : \_\_\_\_\_

Adresse du (des) consommateur(s) : \_\_\_\_\_

Date : \_\_\_\_\_

Signature du (des) client(s) consommateur(s) (en cas de notification sur papier)