

# CONDITIONS GENERALES DE VENTE ET DE GARANTIE OPEL STORE VENTE EN LIGNE AU COMPTANT

Version du 02/11/2023

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 au comptant sur le Site.

## **1° DONNEES PERSONNELLES**

La Déclaration de Confidentialité figurant à la suite des présentes Conditions générales vous informe sur la manière dont vos données à caractère personnel sont traitées.

Les données à caractère personnel collectées lors de la commande sont destinées à Opel France aux fins de traiter votre commande. Tous les champs marqués d'un astérisque sont obligatoires. Si vous ne les fournissez pas, Opel France pourrait ne pas être en mesure de traiter votre commande d'un véhicule neuf.

Sauf opposition de Votre part, vous pouvez recevoir d'Opel France, des offres commerciales concernant ses produits et services, des nouvelles et événements (newsletters, invitations, questionnaires, enquêtes et autres publications).

Conformément au Règlement Général sur la Protection des Données n° 2016/679 du 27 avril 2016 et à la Loi Informatique et Libertés n°78-17 du 6 janvier 1978, telle qu'amendée, vous disposez d'un droit d'accès, de rectification, d'effacement, de limitation du traitement, de portabilité, ainsi que d'un droit d'opposition au traitement de Vos données à caractère personnel lorsque ces dernières sont traitées à des fins de marketing direct. Vous pouvez également adresser à Opel France des directives relatives au sort de Vos informations après votre décès. Vous pouvez retirer votre consentement à tout moment lorsque le traitement est fondé sur ce dernier.

Vous pouvez exercer ces droits sur simple demande adressée à Opel France – Service Relation Clientèle, 2/10 Bd de l'Europe, 78092 POISSY, ou par messagerie électronique à l'adresse suivante : [opel.france@opel.com](mailto:opel.france@opel.com).

De même, en application de l'article L223-2 du Code de la consommation, Vous pouvez Vous opposer à tout moment à être démarché par téléphone, en Vous inscrivant gratuitement sur <https://conso.bloctel.fr/>.

Pour plus d'informations sur la manière dont Vos données à caractère personnel sont traitées par Opel France à partir de la vente, veuillez lire la Déclaration de Confidentialité d'Opel France.

## **2° VENDEUR, ACHETEUR, VEHICULE VENDU ET CONTRAT DE VENTE**

Le Site internet permet l'achat au comptant en ligne de véhicules Opel neufs à produire et en stock.

Le Site présente les offres de vente de concessionnaires Opel situés en France métropolitaine.

Le vendeur du Véhicule sur le Site est le Concessionnaire, appelé Concessionnaire Vendeur, dont le nom et les coordonnées sont mentionnés sur le Site à partir du choix du Véhicule par le Client. Ce concessionnaire est l'annonceur de l'offre correspondante sur le Site.

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

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

Le Contrat de vente du Véhicule est constitué par les dispositions du Site telles que complétées par le Client, par le courrier électronique de confirmation de commande envoyé au Client ainsi que par les présentes Conditions générales.

Le Contrat est proposé uniquement en langue française.

Le récapitulatif de commande sur le Site ainsi que les présentes Conditions générales peuvent être enregistrées et imprimées 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. Toute commande est régie par les conditions générales et les prix en ligne sur le Site au moment où elle est passée.

Le Concessionnaire Vendeur mentionné sur le Site 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. Il est responsable vis-à-vis du Client, des engagements de toute nature pris par lui, nonobstant la responsabilité légale du constructeur du Véhicule.

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.

**Disponibilité des pièces** : 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.

### **3° ETAPES DE LA COMMANDE AU COMPTANT SUR LE SITE**

Le Client qui souhaite commander au comptant un véhicule neuf sur le Site parcourt les étapes suivantes :

#### **3.1 – Etapes en cas de commande d'un véhicule à produire**

Le Client configure un véhicule neuf 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 finition, une couleur, une motorisation, un style intérieur ainsi que des options s'il le souhaite.

En fonction des choix du Client, le prix du véhicule et le délai 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).

D'éventuelles offres commerciales en cours sont présentées au Client. Ces offres sont valables en cas de commande d'un véhicule neuf au comptant sur le Site internet, sous réserve des éventuelles conditions qu'elles prévoient.

En même temps que le prix du véhicule au comptant, une solution de financement en Location avec option d'achat (LOA) par Stellantis Finance et Services France Crédipar est affichée sur le Site.

Les caractéristiques techniques du véhicule sont accessibles

Il est demandé au Client d'indiquer le département dans lequel il prévoit d'immatriculer le véhicule. Les montants de la carte grise et de l'éventuel malus s'affichent alors.

Le Client a la possibilité de demander en ligne une prestation de démarches d'immatriculation payante.

Dans le cas où le Client demande cette prestation, il devra régler au Concessionnaire vendeur son prix ainsi que celui de la carte grise et de l'éventuel malus. Dans le cas contraire, il devra effectuer lui-même l'immatriculation de son véhicule et le Concessionnaire vendeur ne percevra donc pas le montant correspondant.

Le Client choisit ensuite entre la commande au comptant et la commande dans le cadre d'une LOA.

Si le client choisit la commande au comptant, le parcours se déroule ensuite de la façon suivante :

Le Client choisit un Concessionnaire vendeur.

Puis il ouvre un compte MyOpel ou se connecte à son compte s'il en possède déjà un. Il mentionne ses coordonnées personnelles.

Un récapitulatif de commande est ensuite présenté au client, comportant :

- le prix du Véhicule hors option du Concessionnaire vendeur,
- le prix de chaque option du Concessionnaire vendeur
- le coût de la carte grise et de l'éventuel malus
- le montant de la prestation démarches d'immatriculation si le Client a demandé cette prestation
- le montant total

Il est rappelé que le Client ne devra pas acquitter auprès du Concessionnaire vendeur le montant de la carte grise et de l'éventuel malus s'il n'a pas demandé la prestation de démarche d'immatriculation.

Le Client est ensuite invité à approuver les présentes conditions générales de vente puis à confirmer sa commande.

En validant sa commande avec obligation de paiement sur le Site internet, le Client confirme son acceptation des termes du Contrat.

Le Client est ensuite invité à régler en ligne l'acompte de 200 euros visé à l'article 4 ci-après. La Commande n'est valable et ne prend date, pour la livraison et la garantie de prix du Véhicule, qu'à compter du règlement par le Client de cet acompte.

Une page de confirmation de commande s'affiche ensuite.

Un courrier électronique de confirmation de commande rappelant les stipulations du Contrat est ensuite envoyé au Client.

La commande du Client est archivée 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.

### **3.2 – Etapes en cas de commande d'un véhicule en stock**

Le Client sélectionne un Véhicule neuf et son Concessionnaire vendeur. Il dispose de différents critères de sélection (prix, énergie, boîte de vitesse, modèle, version, distance des concessionnaires...)

Différentes informations sont présentées au client :

- Le prix TTC du véhicule et de chacune de ses options fixés par le Concessionnaire Vendeur pour le cas de vente au comptant. Ce prix inclut les frais de préparation du Véhicule (incluant 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 5 litres de carburant). Il n'inclut pas les frais de carte grise et l'éventuel malus

- Les caractéristiques du Véhicule : caractéristiques techniques, détail des équipements, options

Les prix au comptant des véhicules vendus en ligne sur Opel Store sont valables seulement en cas de vente en ligne au comptant des véhicules sur ce site internet.

D'éventuelles offres commerciales en cours sont présentées au Client. Ces offres sont valables en cas d'achat d'un véhicule neuf sur le Site, sous réserve des éventuelles conditions qu'elles prévoient.

Le Client dispose de la possibilité de demander une prestation facultative payante de réalisation des démarches d'immatriculation.

Le Client a la possibilité de demander à être contacté pour de plus amples renseignements.

Le Client renseigne ensuite ses coordonnées personnelles.

Il est alors présenté au Client un récapitulatif présentant le Véhicule choisi et ses options ainsi que :

- le prix TTC du Véhicule hors option
- le prix TTC de chaque option,
- le prix total TTC du Véhicule options comprises,
- le coût de la carte grise et de l'éventuel malus
- le prix de la prestation de démarche d'immatriculation si le Client l'a demandée
- le montant total TTC

Dans le cas où le Client n'aura pas demandé la prestation de démarche d'immatriculation, le montant de la carte grise et de l'éventuel malus ne devront pas être réglés par le Client au Concessionnaire vendeur mais directement auprès de l'administration publique chargée des immatriculations.

Il est rappelé que seuls les résidents français peuvent bénéficier du bonus écologique.

Il est ensuite demandé au Client de lire et d'approuver par une case à cocher les Conditions générales d'utilisation de Opel Store, les présentes Conditions générales ainsi que les conditions générales de reprise.

Il est ensuite proposé au Client de confirmer sa commande en cliquant sur le bouton « Commander avec obligation de paiement »

En validant sa commande avec obligation de paiement sur Opel Store le Client confirme son acceptation des termes du Contrat.

Jusqu'au clic sur le bouton « Commander avec obligation de paiement », le Client a la possibilité de revenir aux étapes précédentes du processus de commande. Il peut ainsi vérifier ses coordonnées, consulter des informations, vérifier sa commande ou abandonner sa démarche.

Il est ensuite demandé au Client de régler en ligne un acompte de 200 €. La Commande n'est valable et ne prend date, pour la livraison et la garantie de prix du Véhicule, qu'à compter du règlement par le Client de cet acompte. Les cartes bancaires utilisables pour effectuer ce règlement sont les suivantes : Carte bleue, Visa et Master Card.

Une page de confirmation de commande s'affiche ensuite

Le Client reçoit ensuite un courrier électronique de confirmation de commande rappelant les stipulations du Contrat.

La commande du Client est archivée 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.

Dans le cas où un Client a sélectionné un véhicule neuf sur le Site internet puis s'est identifié mais n'a pas poursuivi son parcours d'achat jusqu'à la confirmation de commande en ligne, le Client peut ensuite retrouver son (ou ses) projet(s) d'achat sur le Site internet. Dans le cas où le véhicule sélectionné aurait été vendu entre temps, cette information est donnée au Client. Dans le cas où le véhicule sélectionné serait toujours disponible mais où son prix aurait été modifié entre temps, le nouveau prix est indiqué. Si le véhicule sélectionné est toujours disponible, le Client peut alors reprendre son parcours d'achat.

#### **4° PRIX – REGLEMENT**

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 7 ANNULATION ci-après.

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

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).

Le prix du Véhicule est payable selon les modalités suivantes :

- Le Client doit régler en ligne au Concessionnaire vendeur un acompte de 200 € lors de la commande du véhicule ;
- Le solde du prix du Véhicule doit être réglé à sa date de livraison effective par virement bancaire au profit du Concessionnaire Vendeur (ou autre mode de règlement convenu avec le Concessionnaire vendeur). Le virement devra parvenir au Concessionnaire vendeur deux jours avant la livraison effective.

Le paiement en ligne de l'acompte est effectué dans les conditions suivantes :

- Le paiement peut être effectué au moyen des cartes bancaires suivantes : CB, VISA et MASTERCARD
- Le paiement intervient à travers la société Banque Stellantis Finance et Services, société anonyme dont le siège social est situé 2-10 boulevard de l'Europe 78300 Poissy, immatriculée au registre du commerce et des sociétés de Versailles sous le numéro 325 952 224, code interbancaire 13168N (ci-après « BPF »), agissant qualité de facilitateur de paiement. En cas de question sur les modalités de paiement, le Client peut prendre contact avec BPF à l'adresse suivante : [solutionspaiements@mpsa.com](mailto:solutionspaiements@mpsa.com).
- Aux fins de protection contre la fraude, un contrôle de la commande pourra être effectué. Dans ce cadre, le Client pourra être contacté en vue de justifier de son identité.
- Pour la sécurité des transactions, le Site internet a fait appel à la solution de paiement développée par BPF. Lors du paiement, les coordonnées bancaires sont directement saisies dans la page de paiement sécurisée hébergée par le prestataire de paiement et rien n'est stocké sur l'ordinateur du client. Les autorisations et données sont alors vérifiées auprès de la banque du Client afin d'éviter les abus et les fraudes. Ce processus est basé sur le protocole HTTPS l'un des plus robustes aujourd'hui. Lors des transferts via Internet, il est alors impossible de les lire : rien ne transite en clair sur le web. Ces informations sont ainsi enregistrées et sécurisées auprès de nos partenaires soumis à la norme de sécurité dite « PCI-DSS » (Payment Card Industry Data Security Standard).
- La sécurité des paiements est renforcée sur le Site internet grâce au procédé 3D Secure déployé sous les appellations commerciales « Verified By Visa » et « MasterCard SecureCode ». Il a pour but de s'assurer, lors de chaque paiement en ligne, que la carte est utilisée par son véritable titulaire. Au moment du paiement, en plus du numéro de carte bancaire, de la date d'expiration de la carte et des trois chiffres du code de sécurité (imprimés au dos de la carte), le Client devra s'authentifier grâce à la méthode d'authentification mise à disposition par sa banque.

- Les données transmises seront utilisées pour effectuer le paiement et pourront également être utilisées par BPF, dans le respect des dispositions légales sur la protection des données personnelles, à des fins commerciales ou marketing.

Le transfert de la propriété et des risques s'effectuent à la livraison effective du Véhicule telle que définie à l'article 5° LIVRAISON ci-après.

## **5° LIVRAISON**

La livraison du Véhicule a lieu dans les locaux du Concessionnaire Vendeur situé en France métropolitaine dont l'adresse est mentionnée sur le Site internet.

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 dans les 48 heures suivant la commande pour organiser un rendez-vous de livraison.

Le Concessionnaire Vendeur proposera au Client d'effectuer pour lui les démarches d'immatriculation du Véhicule moyennant rémunération.

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 7 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 7 ANNULATION ci-après.

## **6° CONTRAT DE GARANTIE COMMERCIALE OPEL**

Se reporter au chapitre « CONTRAT DE GARANTIE COMMERCIALE OPEL » du présent document.

## **7° ANNULATION**

Le Client aura la faculté d'annuler librement sa Commande dans les cas prévus aux présentes conditions générales ainsi que, sans motif et sans pénalité, à tout moment depuis la conclusion de la commande sur le Site internet jusqu'à la livraison du Véhicule par le Concessionnaire Vendeur, à condition d'en informer le Concessionnaire Vendeur par courrier électronique envoyé depuis l'adresse email indiquée lors de la Commande, en mentionnant ses coordonnées et la date et le numéro de commande. L'annulation sera effective à réception par le Client d'un accusé de réception du Concessionnaire vendeur.

Le Vendeur pourra, de son côté, 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.

## **8° DROIT DE RETRACTATION DU CLIENT**

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.

## **9° 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 :

- Par téléphone au 0805 982 701, du lundi au vendredi de 8h à 19h (prix d'un appel local)..
- Par internet sur le site <https://www.opel.fr/tools/contact.html>
- Par courrier à l'adresse suivante : Opel France – Service Relations Clientèle – YT1800 - 2/10 bd de l'Europe 78092 POISSY

## **10° DROIT APPLICABLE – LITIGE- MEDIATION DE LA CONSOMMATION**

La commande du véhicule et les présentes conditions générales de vente et de garantie du Véhicule 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 9 ° 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 :
  - o 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.mediateur-cnpa.fr](http://www.mediateur-cnpa.fr),
  - o 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 Cmfm, 19 avenue d'Italie - 75013 Paris ou sur le site internet [www.mediationcmfm.fr](http://www.mediationcmfm.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 – MODELE DE TEXTE

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

\_\_\_\_\_

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

Date et numéro de commande (*mentionnés dans le courrier électronique de confirmation de commande*):

\_\_\_\_\_

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*)

# DECLARATION DE CONFIDENTIALITE

## Informations sur le traitement des données à caractère personnel

Vos données à caractère personnel seront traitées par Nous, Votre point de vente ou réparateur agréé Opel, en tant que responsable du traitement pour l'exécution des contrats et aux fins énoncées ci-dessous.

Nous traiterons Vos données à caractère personnel, y compris Vos données d'identification (p. ex. nom\*, numéro de client), coordonnées (p. ex. adresse\*, adresse e-mail, numéro de téléphone), données d'identification du véhicule (p. ex. numéro d'identification du véhicule (VIN)\*, numéro/plaque d'immatriculation) issues du présent accord ainsi que d'accords et de contrats liés à celui-ci (p. ex. accords de garantie, accords de leasing, accords de financement), en lien avec les données contractuelles associées, des données du véhicule et de services, y compris des spécifications produits et services (p. ex. modèle, finition, moteur, données matérielles et logicielles), données techniques (p. ex. pièces et accessoires), données de passage atelier et services, y compris les données issues des diagnostics\* et contrôles de Votre véhicule.

Vos données à caractère personnel seront conservées pendant dix ans à compter de la date de la fin de la relation contractuelle. Si Vous avez donné votre consentement à des fins de marketing, vos données à caractère personnel seront conservées à cet effet pendant trois ans après le dernier contact actif avec Nous ou Opel.

Les données à caractère personnel marquées d'un astérisque (\*) sont obligatoires et requises en vertu du contrat : Vous êtes donc tenu de fournir ces données. Si Vous ne fournissez pas ces données, l'exécution du présent contrat n'est pas possible.

Vos données à caractère personnel sont partagées aux destinataires suivants et pour répondre aux fins énoncées ci-dessous :

- A. Finalités liées à l'exécution d'un contrat ou précédant l'établissement du contrat à la demande de la personne concernée, conformément à l'Art. 6 (1) 1 b) du Règlement général sur la protection des données (RGPD) :

Données/ Catégories de données	Finalité(s)	Destinataire(s)
Données d'identification et coordonnées respectives*, données du véhicule et de services, y compris des spécifications de produits et services*	Programmation et production du véhicule Livraison (de véhicules motorisés, pièces, accessoires, etc.) Garantie de protection de prix Entretien du véhicule et services de réparation	Opel France S.A.S, 2-10 Boulevard de l'Europe, 78 300 Poissy, France et Stellantis Auto SAS, 2-10 Boulevard de l'Europe, 78 300 Poissy, France.  Les destinataires énoncés ci-dessus partagent vos données à caractère personnel aux prestataires de services informatiques suivants, afin d'appuyer la réalisation des finalités citées, en particulier : <ul style="list-style-type: none"><li>Capgemini (Capgemini Technology Services, 5/7 rue Frédéric Clavel – 92287 Suresnes Cedex - France) qui engage d'autres sous-traitants situés en dehors de l'Espace économique européen (EEE) et donc dans un pays n'ayant pas un niveau de protection des données adéquat. Il n'y a pas de décision d'adéquation de la Commission européenne, mais il existe des garanties appropriées, qui sont dans ce cas les règles d'entreprise contraignantes (BCR) de Capgemini. Pour en obtenir une copie, veuillez suivre ce lien :</li></ul>

		<p><a href="https://www.capgemini.com/resources/capgemini-binding-corporate-rules/">https://www.capgemini.com/resources/capgemini-binding-corporate-rules/</a></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Atos (Atos SE, River Ovest, 80 Quai Voltaire, 95877 BEZONS CEDEX, France) qui engage d'autres sous-traitants situés en dehors de l'Espace économique européen (EEE) et donc dans un pays n'ayant pas un niveau de protection des données adéquat. Il n'y a pas de décision d'adéquation de la Commission européenne, mais il existe des garanties appropriées, qui sont dans ce cas les règles d'entreprise contraignantes (BCR) d'Atos. Pour en obtenir une copie, veuillez suivre ce lien : <a href="https://atos.net/content/dam/global/documents/atos-binding-corporate-rules.pdf">https://atos.net/content/dam/global/documents/atos-binding-corporate-rules.pdf</a></li> <li>• Salesforce (Salesforce.com EMEA Limited, Village 9, Floor 26 Salesforce Tower, 110 Bishopsgate, Londres, EC2N 4AY, Royaume-Uni) situé en dehors de l'Espace économique européen (EEE) et donc dans un pays n'ayant pas un niveau de protection des données adéquat. Il n'y a pas de décision d'adéquation de la Commission européenne, mais il existe des garanties appropriées, qui sont dans ce cas les règles d'entreprise contraignantes (BCR) de Salesforce. Pour en obtenir une copie, veuillez suivre ce lien : <a href="https://www.salesforce.com/content/dam/web/en_us/www/documents/legal/misc/Salesforce-Processor-BCR.pdf">https://www.salesforce.com/content/dam/web/en_us/www/documents/legal/misc/Salesforce-Processor-BCR.pdf</a></li> <li>• IBM GBS France, 17 Avenue de l'Europe, 92275 Bois-Colombes, France</li> </ul> <p>Nous divulguons vos données à caractère personnel à nos prestataires de services engagés respectifs qui agissent en tant que sous-traitants pour soutenir la gestion des finalités citées, en particulier :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Fair Computer Systems, Ostendstr. 132, 90482 Nürnberg, Allemagne</li> </ul>
Données d'identification et coordonnées* respectives, données d'identification du véhicule*, spécifications de produits et services*, données techniques pour des pièces et accessoires, données liées au passage atelier et services, y compris les données issues des diagnostics* et contrôle du véhicule	<p>Traitement de garantie</p> <p>Traitement de problèmes, de plaintes et de demandes, en particulier par les Centres d'assistance / Centres d'appels Opel</p> <p>Traitement de questions (techniques) à propos d'une exécution de réparation (p. ex. via le Centre d'assistance technique, diagnostic du véhicule) ou à propos d'une analyse de dysfonctionnement avéré (Enregistreur de données d'événements/diagnostic embarqué ou à distance)</p>	<p>Opel France S.A.S, 2-10 Boulevard de l'Europe, 78 300 Poissy, France et Stellantis Auto SAS, 2-10 Boulevard de l'Europe, 78 300 Poissy, France.</p> <p>Autres destinataires : voir les prestataires de services informatiques mentionnés ci-dessus.</p>
Données associées à l'identification du véhicule*, spécifications de produits*, données	Mise à jour logicielle et matérielle	Opel France S.A.S, 2-10 Boulevard de l'Europe, 78 300 Poissy, France et Stellantis Auto SAS, 2-10 Boulevard de l'Europe, 78 300 Poissy, France.

techniques pour des pièces et accessoires*		Autres destinataires : voir les prestataires de services informatiques mentionnés ci-dessus.
Données d'identification du véhicule* associées, données d'identification (pseudonymisées)*, animation commerciale vente / après-vente et autres données de programmes liés à la marge	Gestion des animations commerciales vente / après-vente, programmes liés à la marge entre des points de vente ou réparateurs agréés Opel et Opel France, p. ex. myBonus, programme de bonus de fidélité, pour autant que votre consentement ne soit pas requis	Opel France S.A.S, 2-10 Boulevard de l'Europe, 78 300 Poissy, France et Stellantis Auto SAS, 2-10 Boulevard de l'Europe, 78 300 Poissy, France.  Autres destinataires : voir les prestataires de services informatiques mentionnés ci-dessus.
Données d'identification et coordonnées* respectives, données d'identification du véhicule*, données de contrats de vente et de service* respectives	Administration d'audits de concessionnaire et contrôle de documents	Opel France S.A.S, 2-10 Boulevard de l'Europe, 78 300 Poissy, France et Stellantis Auto SAS, 2-10 Boulevard de l'Europe, 78 300 Poissy, France.  Autres destinataires : voir les prestataires de services informatiques mentionnés ci-dessus.
Données d'identification du véhicule* respectives, première date d'immatriculation*, marque*, modèle*, carrosserie*	Fourniture de services d'assistance routière OEM européens	INTER MUTUELLES ASSISTANCE SA, 118 Avenue de Paris, CS 40000, 79033 Niort CEDEX9, France

B. Finalités liées à la conformité avec une obligation légale selon l'Art. 6 (1) 1 c) du RGPD :

Données/ Catégories de données	Finalité(s)	Destinataire(s)
VIN*, spécifications de produits et services* respectives, données techniques pour des pièces et accessoires, données liées à l'atelier et aux services, y compris des codes de pannes diagnostiques* ou des données d'unité de contrôle du véhicule	Suivi de produits, responsabilité du produit (en association avec Contrôle qualité/Assurance qualité) et campagnes de rappel potentielles	Opel France S.A.S, 2-10 Boulevard de l'Europe, 78 300 Poissy, France et Stellantis Auto SAS, 2-10 Boulevard de l'Europe, 78 300 Poissy, France  Les destinataires énoncés ci-dessus partagent vos données à caractère personnel aux prestataires de services informatiques susmentionnés afin d'appuyer la réalisation des finalités citées.

C. Finalités liées aux intérêts légitimes défendus par le responsable du traitement ou par une tierce partie conformément à l'Art. 6 (1) 1 f) du RGPD à moins d'avoir exercé votre droit d'opposition (Art. 21 (1) du RGPD) :

Données/ Catégories de données	Finalité(s)	Destinataire(s)
Données d'identification et coordonnées* respectives, spécifications de produits et services*, données contractuelles*	Enquête de satisfaction client pour recueillir des avis liés à des produits et services Opel, dans les cas où le consentement du client n'est pas requis	Opel France S.A.S, 2-10 Boulevard de l'Europe, 78 300 Poissy, France et Stellantis Auto SAS, 2-10 Boulevard de l'Europe, 78 300 Poissy, France  Les destinataires énoncés ci-dessus partagent vos données à caractère personnel aux prestataires de services informatiques susmentionnés afin d'appuyer la réalisation des finalités citées.

VIN*, spécifications de produits et services* respectives, données techniques pour des pièces et accessoires, données liées à l'atelier et aux services, y compris des codes de pannes diagnostiques* ou des données d'unité de contrôle du véhicule	Amélioration des produits et services, amélioration de la qualité, campagnes de terrain, campagnes de remaniement, développement de produit continu (informations sur l'usure, le diagnostic et la réparation), également en association avec Contrôle qualité/Assurance qualité	Opel France S.A.S, 2-10 Boulevard de l'Europe, 78 300 Poissy, France et Stellantis Auto SAS, 2-10 Boulevard de l'Europe, 78 300 Poissy, France  Les destinataires énoncés ci-dessus partagent vos données à caractère personnel aux prestataires de services informatiques susmentionnés afin d'appuyer la réalisation des finalités citées.
--	--	--

## Vos droits

En tant que personne concernée, vous disposez d'un droit d'accès, droit de rectification, droit de suppression (droit à l'oubli), droit de restriction du traitement des données, droit à la portabilité des données, droit d'opposition au traitement de vos données à caractère personnel en vertu de l'article 6 (1) e) ou f) du RGPD ou lorsque des données à caractère personnel sont traitées à des fins de marketing direct conformément au droit applicable.

Vous pouvez également adresser à Opel France S.A.S des directives relatives au sort de vos informations après votre décès.

Veillez noter que les droits susmentionnés sont restreints par la loi et que nous devons les respecter uniquement sous certaines conditions.

Sur demande, nous pouvons mettre à jour vos données à caractère personnel à tout moment en tant que responsable du traitement (p. ex., nouvelle adresse).

Si vous souhaitez faire valoir les droits mentionnés ci-dessus, veuillez nous contacter par les moyens mentionnés dans l'email de confirmation de votre commande. Lorsque vous nous contactez par écrit, veuillez clairement faire apparaître « Exercice de droits » dans l'en-tête de votre message afin que nous puissions traiter votre demande dans les plus brefs délais.

Pour exercer votre droit au dépôt d'une plainte (Art. 77 du RGPD), veuillez contacter la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés, 3 Place de Fontenoy - TSA 80715 - 75334 PARIS CEDEX 07, [www.cnil.fr](http://www.cnil.fr).

## Nous contacter

Vous trouverez les moyens de contact de votre point de vente Opel dans [l'email de confirmation de votre commande](#).

# DÉCLARATION DE CONSENTEMENT

CONCESSIONNAIRE VENDEUR
-------------------------

Prénom : \_\_\_\_\_ Nom de famille : \_\_\_\_\_

Rue, N° : \_\_\_\_\_ Code postal, Ville : \_\_\_\_\_

Numéro de téléphone : \_\_\_\_\_ Numéro de téléphone portable : \_\_\_\_\_

E-mail : \_\_\_\_\_

**J'accepte** que mes données à caractère personnel soient traitées par le Concessionnaire Vendeur Opel susmentionné et par Opel France S.A.S, 2-10 Boulevard de l'Europe – 78 300 POISSY, France et par Opel Automobile GmbH (Bahnhofsplatz, 65423 Rüsselsheim am Main, Allemagne) en tant que responsables du traitement à des fins de marketing, d'identification et de reconnaissance.

Mes données à caractère personnel, y compris mes données d'identification (p. ex. nom\*, numéro de client, date de naissance, numéro de permis de conduire), coordonnées (p. ex. adresse postale, adresse e-mail, numéro de téléphone) et données d'identification du véhicule liées [p. ex. numéro d'identification du véhicule (NIV), numéro/plaque d'immatriculation] seront traitées – dans la mesure où elles sont disponibles – en association avec des données contractuelles liées, des données du véhicule et de services, y compris des spécifications de produits et services (p. ex. modèle, finition, moteur, données matérielles et logicielles), données techniques pour des pièces et accessoires, données liées à l'atelier et au service, y compris des codes de pannes diagnostiques ou des données d'unité de contrôle du véhicule.

Le traitement des données repose sur le consentement que je donne par la présente selon l'Article 6 (1) 1 (a) du Règlement général sur la protection des données (RGPD).

Mes données seront traitées et divulguées aux fins énoncées ci-après aux destinataires suivants :

Données/Catégories de données	Finalités	Destinataires
<p>Données d'identification, coordonnées, données d'identification du véhicule en association avec des données contractuelles, données du véhicule et de services, y compris des spécifications de produits et services, données techniques pour des pièces et accessoires, données respectives liées à l'atelier, à la vente et au service</p>	<p><b>Service client</b> : par exemple invitations à des événements, informations sur les mises à jour (techniques) relatives à mon véhicule ou tout autre service de véhicule, notification des dates limites d'entretien/d'inspection/de révision du véhicule, ou assistance en cas de panne</p> <p><b>Informations client</b> : contact pour, par exemple, les communications pour les véhicules neufs et d'occasion, les offres de financement et de leasing, les services des concessionnaires, les offres d'inspection et d'atelier, la fin d'un contrat de financement ou de leasing ou les mesures d'amélioration de la qualité de mon véhicule.</p> <p>- Publicité : publicité individuelle ou personnalisée sur les offres, produits et services, et identification et reconnaissance liées</p> <p>- Étude de marché et enquête de consommateurs pour recevoir du feedback lié à des produits et services Opel (p. ex. enquête de satisfaction client, enquête de qualité de produits ou services)</p>	<p>Opel France S.A.S, 2-10 Boulevard de l'Europe 78 300 Poissy, France</p> <p>et Opel Automobile GmbH divulguent mes données à caractère personnel aux prestataires de services (IT) engagés respectifs pour soutenir la gestion des finalités citées, en particulier :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Stellantis Auto SAS., 2-10 Boulevard de l'Europe, 78 300 Poissy, France</li> <li>• Capgemini (Capgemini Technology Services, 5/7 rue Frédéric Clavel – 92287 Suresnes Cedex - France), qui a recours à d'autres sous-traitants des données situés en dehors de l'Espace économique européen (EEE) et donc dans un pays dépourvu de niveau de protection adéquat des données. La Commission européenne n'a rendu aucune décision relative à l'adéquation, mais des garanties appropriées sont prévues qui sont, dans le cas présent : des règles d'entreprise contraignantes. Pour obtenir une copie, veuillez suivre le lien suivant : <a href="https://www.capgemini.com/resources/capgemini-binding-corporate-rules/">https://www.capgemini.com/resources/capgemini-binding-corporate-rules/</a></li> <li>• Atos (Atos SE, River Ovest, 80 Quai Voltaire, 95877 BEZONS CEDEX, France), qui a recours à d'autres sous-traitants des données situés en dehors de l'Espace économique européen (EEE) et donc dans un pays dépourvu de niveau de protection adéquat des données. La Commission européenne n'a rendu aucune décision relative à l'adéquation, mais des garanties appropriées sont prévues qui sont, dans le cas présent : des règles d'entreprise contraignantes.</li> </ul> <p>Pour obtenir une copie, veuillez suivre le lien suivant : <a href="https://atos.net/content/dam">https://atos.net/content/dam</a></p>

/global/documents/atos-binding-corporate-rules.pdf

- IBM GBS France, 17 Avenue de l'Europe, 92275 Bois-Colombes, France

- Deutsche Post AG (Charles-de-Gaulle-Str., 53113 Bonn, Germany, register court Bonn, company registration number HRB 6792)

- Deutsche Post e-Post Solutions GmbH (Hansestr.2, 37574 Einbeck, Germany, register court Bonn, company registration number HRB 15076)

- Salesforce (Salesforce.com EMEA Limited, Village 9, Floor 26 Salesforce Tower, 110 Bishopsgate, Londres, EC2N 4AY, Royaume-Uni) situé en dehors de l'Espace économique européen (EEE) et donc dans un pays n'ayant pas un niveau de protection des données adéquat. Il n'y a pas de décision d'adéquation de la Commission européenne, mais il existe des garanties appropriées, qui sont dans ce cas les règles d'entreprise contraignantes (BCR) de Salesforce. Pour en obtenir une copie, veuillez suivre ce lien : [https://www.salesforce.com/content/dam/web/en\\_us/www/documents/legal/misc/Salesforce-Processor-BCR.pdf](https://www.salesforce.com/content/dam/web/en_us/www/documents/legal/misc/Salesforce-Processor-BCR.pdf)

Le Partenaire Opel susmentionné divulgue mes données à caractère personnel aux prestataires de services (IT) engagés respectifs pour soutenir la gestion des finalités citées, en particulier :

- Fair Computer Systems, Ostendstr. 132, 90482 Nürnberg, Allemagne



**J'accepte** que les responsables du traitement mentionnés ci-dessus utilisent mes données à caractère personnel pour permettre une identification exacte de mes besoins afin de m'offrir les meilleurs services et la meilleure expérience, et afin d'éviter d'éventuelles incohérences par rapport aux finalités citées (services client, informations client, publicité et enquêtes de consommateurs). Ces parties utilisent des règles administratives dans les processus de correspondance et de fusion pour détecter des correspondances potentielles entre deux ou plusieurs dossiers, provenant de sources et de systèmes différents, en particulier par l'intermédiaire de demandes en ligne présentées à Opel, de participation aux événements marketing d'Opel, de l'utilisation demyOpel en vue de créer un seul dossier client à jour.

Mes données à caractère personnel seront conservées aux fins susmentionnées pendant trois ans après le dernier contact établi avec l'un des responsables du traitement susmentionnés.

**J'accepte d'être contacté aux fins susmentionnées** par Opel France, Stellantis Finance et Services France Crédipar et par

Opel Automobile GmbH via

**J'ai le droit d'annuler mon consentement à tout moment.** À cet effet, je dois contacter le Centre de Relation Client Opel au 0 821 980 006 ou par email : [privacyrights-opel@mpsa.com](mailto:privacyrights-opel@mpsa.com)

L'annulation du consentement n'affectera pas la légalité du traitement basé sur le consentement avant son annulation.

J'ai reconnu mes droits en matière de confidentialité mentionnés ci-après et les coordonnés

Date	Signature

### **Vos droits et contact**

En tant que personne concernée, vous disposez d'un droit d'accès, droit de rectification, droit de suppression (droit à l'oubli), droit de restriction du traitement des données, droit à la portabilité des données, droit d'opposition au traitement de vos données à caractère personnel en vertu de l'article 6 (1) e) ou f) du RGPD ou lorsque des données à caractère personnel sont traitées à des fins de marketing direct conformément au droit applicable.

Veuillez noter que les droits susmentionnés sont restreints par la loi et que nous devons les respecter uniquement sous certaines conditions.

Sur demande, nous pouvons mettre à jour vos données à caractère personnel à tout moment en tant que responsable du traitement (p. ex., nouvelle adresse).

*Si vous souhaitez faire valoir les droits mentionnés ci-dessus, veuillez nous contacter :*

**OPEL France, Centre de Relation Clients**

**Adresse : 2-10 Boulevard de l'Europe, 78 300 POISSY**

**Tel : 0805 982 701 (prix d'un appel local). Email : [privacyrights-opel@mpsa.com](mailto:privacyrights-opel@mpsa.com)**

Pour exercer votre droit au dépôt d'une plainte (Art. 77 du RGPD), veuillez contacter la CNIL, 3 place de Fontenoy à TSA - 75334 Paris Cedex 07, [www.cnil.fr](http://www.cnil.fr).

# CONTRAT DE GARANTIE COMMERCIALE OPEL

## DISPOSITIONS COMMUNES AUX GARANTIES COMMERCIALES OPEL

- Le Véhicule neuf est couvert par les garanties commerciales Opel à partir de la date de début de garantie inscrite sur le « certificat de garantie » du carnet d'entretien, pour la période indiquée et sans limitation de kilométrage, sauf dispositions particulières spécifiques mentionnées ci-dessous ou portées à la connaissance du Client.
- Afin de bénéficier de la gratuité des travaux à effectuer sur le Véhicule au titre des garanties commerciales Opel, le Client devra le confier exclusivement à un réparateur agréé par Opel France.
- Les interventions réalisées au titre des garanties commerciales Opel n'ont pas pour effet de prolonger celles-ci. Toutefois, en cas d'immobilisation du Véhicule qui ne serait pas du fait du Client, la garantie commerciale Opel correspondante sera prolongée d'autant.
- En cas de revente du Véhicule, ses acquéreurs successifs bénéficieront des garanties commerciales Opel jusqu'à leurs dates respectives d'expiration, sous réserve que les conditions d'application de ces garanties aient été remplies par chacun d'entre eux. A cet effet, le Client s'engage à transmettre à l'acquéreur les conditions d'application de ces garanties.
- Les garanties commerciales Opel sont applicables tant que le Véhicule reste immatriculé et circule dans les pays de l'Union Européenne\* ainsi que dans les pays ou territoires suivants : Albanie, Andorre, Bosnie Herzégovine, Gibraltar, Islande, Kosovo, Liechtenstein, Macédoine, Monaco, Monténégro, Norvège, San Marin, Serbie, Suisse, Vatican.  
\*à la date d'édition du carnet d'entretien, l'Union Européenne se compose des pays suivants : Allemagne, Autriche, Belgique, Bulgarie, Chypre, Croatie, Danemark, Espagne, Estonie, Finlande, France, Grèce, Hongrie, Irlande, Italie, Lettonie, Lituanie, Luxembourg, Malte, Pays-Bas, Pologne, Portugal, République Tchèque, Roumanie, Royaume-Uni, Slovaquie, Slovénie, Suède.
- **Le bénéfice des garanties commerciales Opel n'est pas subordonné à la réalisation des prestations de réparation et d'entretien non couvertes par ces garanties par un réparateur du réseau agréé Opel.**
- **Le texte encadré mentionné à la fin du présent chapitre « CONTRAT DE GARANTIE COMMERCIALE OPEL » est reproduit en application du décret n°22-946 du 29 juin 2022**
- Les prescriptions relatives au Véhicule se trouvent dans :
  - Le « Plan d'Entretien » personnalisé et,
  - La documentation de bord (ci-après dénommée la « Documentation de bord ») composée du :
    - Livret de Bienvenue reprenant quelques recommandations indispensables relatives au fonctionnement du Véhicule et du
    - Manuel d'utilisation Complet (en format numérique et/ou en format papier sur demande) reprenant l'ensemble des instructions et recommandations relatif au fonctionnement du Véhicule.

## LA GARANTIE COMMERCIALE DES DEFAUTS DE FABRICATION

Opel France **garantit le Véhicule contre tout défaut de fabrication, pendant une durée de deux (2) ans, sans limitation de kilométrage**, à compter de la date de sa livraison auprès du Client, cette date étant inscrite sur le « certificat de garantie » du carnet d'entretien remis avec le Véhicule, à l'exception de:

### Concernant les véhicules 100% électriques:

- La chaîne de traction:  
Pour les véhicules électriques, les éléments de la chaîne de traction listés ci-après bénéficient d'une durée de garantie étendue : le moteur électrique de traction, le calculateur de contrôle du moteur électrique, le convertisseur/chargeur embarqué, le câble interne haute tension de charge normale, le câble interne haute tension de charge rapide, le câble indépendant pour charge normale, le calculateur batterie de traction, le calculateur véhicule électrique, le réducteur, ces éléments sont garantis pour une durée de cinq (5) ans ou cinquante mille (50 000) km, au premier des deux termes atteint.

- La batterie de traction:

La batterie de traction bénéficie d'une durée de garantie étendue. Pour les véhicules électriques, la batterie de traction est garantie pour une durée de huit (8) ans ou cent mille (100 000) km au premier des deux termes atteint avec une conservation minimale de la capacité de batterie de 70% durant la période couverte par la Garantie.

Pour les véhicules 100% électriques, la batterie de traction est garantie pour une durée de huit (8) ans ou cent soixante mille (160 000) km, au premier des deux termes atteint, avec une conservation minimale de la capacité de la batterie de 70% durant la période couverte par la garantie.

#### **Concernant les véhicules hybrides:**

- La batterie de traction:

La batterie de traction bénéficie d'une durée de garantie de **huit (8) ans ou cent soixante mille (160 000) km**, au premier des deux termes atteint, avec une conservation minimale de la capacité de la batterie de 70% durant la période couverte par la garantie.

#### **• Précautions d'utilisation:**

- La batterie et la chaîne de traction des véhicules électriques et hybrides sont conçues et garanties pour un usage strictement automobile. La garantie exclut les défaillances liées à une traction au-delà des limites prévues sur le Certificat d'Immatriculation MCTA (Masse en Charge maximale Techniquement Admissible), et à une utilisation de la batterie de traction autre que la fourniture d'énergie pour le véhicule, sauf dans le cadre d'applications exceptionnelles préalablement validées par Opel France.
- Les câbles de charge et les stations de recharge pour les particuliers doivent répondre aux spécifications du constructeur. Les stations de recharge publiques doivent être certifiées et doivent répondre aux normes et à la réglementation en vigueur.
- Si vous devez laisser votre véhicule 100% électrique pendant plusieurs jours, veillez à éviter une décharge totale de la Batterie de Traction, soit en ayant une réserve de capacité dans la Batterie de Traction (pour un véhicule immobilisé la perte de charge est de 1% par semaine), soit en le branchant pour le maintenir en charge. Attention, une Batterie de Traction totalement déchargée peut l'endommager irrémédiablement.
- Le bon de commande intègre l'acceptation par le client de la collecte des données de fonctionnement pour une utilisation strictement interne au Automobiles Opel et cela afin de prévenir les éventuelles défaillances et/ou d'assurer la prise en charge Garantie de la Batterie de Traction et des éléments de la chaîne de traction aux entités concernées d'Opel France.

#### **Ce que couvre la Garantie Commerciale des Défauts de Fabrication :**

En dehors des restrictions mentionnées ci-après, la Garantie Commerciale des Défauts de Fabrication du Véhicule couvre la remise en état ou l'échange à titre gratuit des pièces reconnues défectueuses par Opel France ou son représentant ainsi que la main-d'œuvre nécessaire à l'opération de remise en conformité du Véhicule.

Cette opération sera effectuée avec des pièces neuves d'origine ou des pièces « échanges standard » (pièces remises en état qui répondent aux mêmes spécifications que les pièces d'origine). De même, si le Véhicule est immobilisé suite à une panne couverte en garantie, Opel France ou son représentant prend en charge les frais éventuels de dépannage sur place ou le remorquage du Véhicule, jusqu'à l'atelier du réparateur agréé par Opel France le plus proche.

Il est à noter que :

- le remplacement d'une pièce dans le cadre des opérations de garantie ne prolonge pas la durée de cette dernière. La garantie commerciale couvrant les pièces échangées expire à la date d'échéance de la Garantie Commerciale des Défauts de Fabrication du Véhicule ;
- les pièces remplacées au titre de la Garantie Commerciale des Défauts de Fabrication deviennent la propriété d'Opel France ou de son représentant.

#### **Ce que ne couvre pas la Garantie Commerciale des Défauts de Fabrication :**

##### Entretien et réglages :

- les opérations d'entretien et de révisions nécessaires au bon fonctionnement du Véhicule, mentionnées sur le « Plan d'Entretien » personnalisé, l'ajout d'additifs, le remplacement du filtre à particules aux kilométrages appropriés ainsi que le remplacement de pièces consommables telles que les filtres à huile, à air, à combustible ou d'habitacle ;
- les réglages ou mises au point (parallélisme, équilibrage des roues, train avant, portes, etc.), au-delà de 3 mois ou 3000 km au premier des deux termes atteint ;
- le remplacement des pièces subissant une usure normale liée à l'utilisation du Véhicule, à son

kilométrage, à son environnement géographique et climatique si ce remplacement n'est pas la conséquence d'un défaut de fabrication. Il s'agit des pièces suivantes : plaquettes, garnitures et disques de freins, embrayage, amortisseurs, balais d'essuie-vitre, lampes (sauf lampes à décharge et LED). Il est précisé que l'usure de la batterie de traction s'entend au-delà de ses performances couvertes au titre de la Garantie Commerciale des Défauts de Fabrication, dont les critères sont précisés ci-avant.

#### Utilisation du Véhicule :

- les vibrations et bruits liés au fonctionnement du Véhicule, les détériorations telles que la décoloration, l'altération ou la déformation de pièces dues à leur vieillissement normal ;
  - les dégâts consécutifs à l'utilisation de fluides, pièces ou accessoires autres que ceux d'origine ou de qualité équivalente, ainsi que l'utilisation de carburants\*\* non adaptés ou de mauvaise qualité et l'usage de tout additif complémentaire non préconisé par Opel France ;
  - les dommages liés à un branchement non conforme du Véhicule électrique, à l'alimentation électrique, à l'installation électrique ou au courant utilisé ;
  - les dégâts consécutifs à des phénomènes naturels, chutes de grêle, inondations, foudre, tempête ou autres aléas atmosphériques, ainsi que ceux consécutifs à des accidents, incendies ou vols ;
  - les conséquences de réparations, transformations ou modifications qui auraient été réalisées sur le Véhicule par des entreprises non agréées par Opel France, ainsi que les conséquences de la pose d'accessoires non homologués par cette dernière ;
- les pièces garanties directement par leur fabricant, telles que les pneumatiques, pour lesquelles le réseau Opel vérifiera si les conditions spécifiques de cette garantie directe s'appliquent ;
- tout autre frais non spécifiquement prévu par la présente garantie commerciale, notamment les frais consécutifs à une éventuelle immobilisation du Véhicule, tels que la perte de jouissance ou d'exploitation, etc.

\*\* Pour les biocarburants: le Client est invité à se référer au paragraphe spécifique au sein de la Documentation de bord du véhicule.

#### **Ce que le Client doit faire pour bénéficier de la Garantie Commerciale des Défauts de Fabrication :**

- Présenter le « Plan d'Entretien » personnalisé du Véhicule à jour, comportant le certificat de garantie, dûment rempli par le concessionnaire Vendeur ;
- Réaliser l'entretien et les révisions du Véhicule en parfaite conformité avec les prescriptions indiquées notamment dans le « Plan d'Entretien » personnalisé du Véhicule et être en mesure d'en apporter la preuve (fiches de suivi du carnet d'entretien à jour, factures, etc.) ; Dès la détection d'un éventuel défaut, présenter le Véhicule à un réparateur agréé par Opel France pour remise en état pendant les heures normales d'ouverture. Cette mesure a pour but de préserver la sécurité du Véhicule et celle de ses passagers ainsi que d'empêcher l'aggravation du défaut constaté qui pourrait entraîner des réparations plus importantes que celles nécessitées à l'origine. En conséquence, la Garantie Commerciale des Défauts de Fabrication ne couvre pas le défaut et ses conséquences lorsque le Client n'a pas agi dès la détection dudit défaut ;
- Répondre à toute invitation d'un réparateur agréé par Opel France à faire procéder immédiatement à une remise en conformité du Véhicule.

Le non-respect de ces règles engagerait la responsabilité du Client sur toute conséquence directe ou indirecte à venir concernant le bon fonctionnement du Véhicule.

#### **Le Client perd le bénéfice de la Garantie Commerciale des Défauts de Fabrication dans les cas suivants :**

- des modifications ou adaptations ont été effectuées sur le Véhicule alors qu'elles n'étaient ni prévues ni autorisées par Opel France ou qu'elles ont été réalisées sans respecter les prescriptions techniques définies par cette dernière ;
- la défaillance due à la négligence ou au non-respect des prescriptions figurant dans la Documentation de bord et le « Plan d'Entretien » personnalisé ;

- le Véhicule a été utilisé anormalement ou à des fins de compétition ou a subi une surcharge même passagère ;
- le compteur kilométrique du Véhicule a été modifié ou son kilométrage réel ne peut être établi avec certitude (En cas de remplacement du compteur, la « fiche de remplacement du compteur » du « Plan d'Entretien » personnalisé devra être complétée par un réparateur agréé par Opel France).

#### **Informations spécifiques aux véhicules électriques :**

La batterie et la chaîne de traction sont conçues et garanties pour un usage strictement automobile. La garantie exclut les défaillances liées à une traction au-delà des limites prévues sur le Certificat d'Immatriculation MCTA (Masse en Charge maximale Techniquement Admissible) et à une utilisation de la batterie de traction autre que la fourniture d'énergie pour le véhicule.

Les câbles de charge et les stations de recharge pour les particuliers doivent répondre aux spécifications du constructeur. Les stations de recharge publiques doivent répondre aux normes et à la réglementation en vigueur.

Si vous devez laisser votre véhicule pendant plusieurs jours, veillez à éviter une décharge totale de la Batterie de Traction (BT), soit en ayant une réserve de capacité dans la BT (pour un véhicule immobilisé la perte de charge de la BT est de 1% par semaine), soit en le branchant pour le maintenir en charge.

Attention: une décharge profonde de la Batterie de Traction peut l'endommager irréremédiablement.

Le bon de commande intègre l'acceptation par le client de la collecte des données de fonctionnement pour une utilisation strictement interne aux entités concernées du Groupe Stellantis, afin de prévenir les éventuelles défaillances et/ou d'assurer la prise en charge Garantie de la BT et des éléments de la chaîne de traction.

#### **LA GARANTIE COMMERCIALE PEINTURE**

Opel France garantit le Véhicule contre tout défaut des peintures et vernis de la carrosserie d'origine pendant toute la durée et kilométrages de la Garantie Commerciale des Défauts de Fabrication.

#### **Ce que couvre la Garantie Commerciale Peinture :**

- La Garantie Commerciale Peinture couvre la réfection totale ou partielle de la peinture ou du vernis nécessaire au traitement d'un défaut constaté par Opel France ou son représentant.
- La Garantie Commerciale Peinture s'applique à la condition expresse que l'entretien du Véhicule ait toujours été réalisé selon les recommandations d'entretien définies par le Constructeur sur le « Plan d'Entretien » personnalisé et que la remise en état des éventuelles dégradations ait été faite dans le strict respect des normes du Constructeur. Pour continuer à en bénéficier, le Client est tenu de faire réparer les dommages dus à des causes extérieures dans les deux (2) mois suivant leur constatation, les réparations de ces dommages étant à la charge du Client. La mention de cette réparation sera portée sur le « Plan d'Entretien » personnalisé, en précisant la raison sociale du réparateur, la date de la réparation, le kilométrage du Véhicule et le numéro de la facture acquittée. La présentation lors des visites périodiques de contrôle de ce « Plan d'Entretien » personnalisé dûment rempli (ou de tout autre justificatif attestant de la réalité des interventions précitées) sera exigée pour tout recours au titre de la Garantie Commerciale Peinture.

#### **Ce que ne couvre pas la Garantie Commerciale Peinture :**

- les dommages sur la peinture ou le vernis de la carrosserie provoqués par l'environnement, tels que les retombées atmosphériques, chimiques, animales ou végétales, sable, sel, projection de gravillons ou phénomènes naturels (grêle, inondations, etc.) et autres facteurs extérieurs (suite ou non à un accident) ;
- les dommages dus à la négligence, à la présentation tardive du défaut à éliminer ou au non-respect des préconisations d'Opel France;

- les dommages résultant d'événements non couverts dans le cadre de la Garantie Commerciale des Défauts de Fabrication rappelés ci-dessus ;
- les conséquences de réparations, de transformations ou de modifications réalisées par des entreprises non agréées par Opel France.

#### **LA GARANTIE COMMERCIALE ANTI-PERFORATION**

En complément de la Garantie Commerciale des Défauts de Fabrication et de la Garantie Commerciale Peinture, Opel France garantit le Véhicule contre la perforation (corrosion de l'intérieur vers l'extérieur de la carrosserie) à compter de la date de livraison inscrite sur le « certificat de garantie » du carnet d'entretien, pour une durée :

- de douze (12) ans si le Véhicule est une voiture particulière non électrique ;
- de sept (7) ans si le Véhicule est une voiture particulière électrique ;
- de cinq (5) ans si le Véhicule est un véhicule utilitaire.

#### **Ce que couvre la Garantie Commerciale Anti-Perforation :**

- La Garantie Commerciale Anti-Perforation couvre la remise en état ou l'échange des éléments reconnus défectueux par Opel France ou son représentant, sur lesquels apparaît une perforation due à la corrosion.
- La Garantie Commerciale Anti-Perforation s'applique à la condition expresse que le Véhicule ait toujours été réparé dans le strict respect des normes Automobiles Opel et que le Client ait fait réaliser en temps voulu :
  - les révisions mentionnées dans le carnet d'entretien ;
  - les visites de la Garantie Commerciale Anti-Perforation présentées ci- dessous, et
  - la remise en état des éventuelles dégradations du Véhicule.
- Le cycle d'entretien de la Garantie Commerciale Anti-Perforation prévoit des visites périodiques de contrôle à la charge du Client :
  - quatre (4) pour les voitures particulières non électriques, à réaliser impérativement quatre (4) ans après la date de début de la Garantie Commerciale Anti-Perforation puis tous les deux (2) ans ;
  - deux (2) pour les véhicules électriques et les véhicules utilitaires à réaliser impérativement deux (2) ans après la date de début de la Garantie Commerciale Anti-Perforation puis tous les deux (2) ans.

Lors de ces contrôles, après avoir procédé à un lavage complet du Véhicule si nécessaire, le réparateur vérifiera son état et déterminera les éventuelles interventions à effectuer et celles susceptibles d'être couvertes par la Garantie Commerciale Anti-Perforation. Les détériorations dues à des causes extérieures pouvant provoquer de la corrosion seront signalées et notées sur les pages du carnet d'entretien réservées à cet effet.

- Toute intervention sur la carrosserie (suite à accident, détériorations, etc.) devra être systématiquement suivie par une visite de contrôle à réaliser dans les mêmes conditions.
- Le Client est tenu de faire réparer à sa charge, dans le respect des normes établies par Opel France et dans les deux (2) mois suivant les contrôles, les dommages dus à des causes extérieures. La mention de cette réparation devra être portée sur le carnet d'entretien, en précisant la raison sociale du réparateur, la date de la réparation, le kilométrage du Véhicule et le numéro de la facture acquittée.

La présentation lors des visites périodiques de contrôle de ce carnet d'entretien dûment rempli (ou de tout autre justificatif attestant de la réalité des interventions précitées) sera exigée pour tout recours au titre de la Garantie Commerciale Anti- Perforation.

#### **Ce que ne couvre pas la Garantie Commerciale Anti-Perforation :**

- les dommages dus à la négligence ou au non-respect des préconisations d'Opel France ;
- les dommages résultant d'événements non couverts par la Garantie Commerciale des Défauts de Fabrication rappelés ci-dessus ;
- les conséquences de la destruction des produits de protection anti perforation par un

- traitement additionnel non prévu au plan d'entretien ;
- les conséquences de réparations, de transformations ou de modifications réalisées par des entreprises non agréées par Opel France;
  - la corrosion résultant du montage d'accessoires non homologués par Opel France et/ou installés sans respecter les prescriptions définies par cette dernière ;
  - les transformations carrosserie réalisées sur le Véhicule, ainsi que les bennes et les plateaux de chargement dans le cas d'un véhicule utilitaire ;
  - les roues et éléments mécaniques ne faisant pas partie intégrante de la carrosserie.

#### **COMPLEMENT A LA GARANTIE COMMERCIALE DES DEFAUTS DE FABRICATION**

Les dispositions suivantes viennent compléter les conditions de la Garantie Commerciale des Défauts de Fabrication. Elles concernent exclusivement les Véhicules neufs commercialisés en FRANCE et dans les DROM-COM et couverts par les conditions de la Garantie Commerciale des Défauts de Fabrication précitée.

#### **OPEL ASSISTANCE**

Cette prestation n'est pas prévue par la garantie légale de conformité, mais par le présent contrat de garantie commerciale.

En cas d'immobilisation du Véhicule Opel commercialisé en France ou dans les DROM-COM et circulant dans les Pays de l'Union Européenne ainsi que dans les pays ou territoires rappelés ci-avant, le bénéficiaire pourra bénéficier, en plus du dépannage/ remorquage du Véhicule évoqué dans le texte de la Garantie Commerciale des Défauts de Fabrication, de prestations complémentaires de transport ou d'hébergement, en appelant **OPEL ASSISTANCE** au Numéro Vert® 0.800.100.510 (appel depuis la France métropolitaine et la Principauté de Monaco) dans plus de 40 pays européens.

Le Véhicule pourra bénéficier desdites prestations pendant une durée de deux (2) ans, sans limitation de kilométrage, à compter de sa date de livraison telle que définie ci-avant, dans la Garantie Commerciale des Défauts de Fabrication. Pour les véhicules 100% électriques et hybrides, le véhicule bénéficiera desdites prestations pendant une durée de huit (8) ans ou cent soixante mille (160 000) km, au premier des deux termes atteint.

#### **A – Bénéficiaires**

Peuvent bénéficier de ces prestations, le conducteur d'un Véhicule couvert par la Garantie Commerciale des Défauts de Fabrication ainsi que les personnes participant au déplacement dans le Véhicule concerné, dans la limite du nombre de places indiquésur le certificat d'immatriculation du Véhicule.

Sont exclus de ces prestations, les propriétaires, utilisateurs et passagers des ambulances, des véhicules sanitaires légers, des véhicules destinés au transport payant de personnes, des taxis, des auto-écoles, des véhicules ayant subi une transformation technique, des véhicules utilisés en compétition ou en rallye ainsi que des véhicules de location de courte durée loués pour une période de moins de douze mois consécutifs.

Pour les DROM-COM, les prestations d'assistance sont limitées au Département ou Territoire ayant commercialisé le Véhicule.

#### **B – Prestations**

En cas d'immobilisation du Véhicule, à moins de cent (100) kilomètres du domicile habituel du conducteur bénéficiaire conséquente à une panne couverte par la Garantie Commerciale des Défauts de Fabrication, Opel France ou son représentant proposeront une solution de mobilité. Un véhicule de courtoisie, de catégorie au maximum équivalente, pour la durée de réparation sans équipement spécifique pourra être prêté en fonction des disponibilités locales.

Il est précisé que le réparateur agréé Opel intervenant dans le cadre de Opel Assistance prendra toutes les précautions utiles pour assurer ce prêt de véhicule de courtoisie et satisfaire à cette obligation de moyens.

Les frais liés à l'utilisation du véhicule de courtoisie et notamment les dépenses de carburant, de péage, de parking, les compléments éventuels ou franchises d'assurances, ainsi que tout frais de dépassement au-delà de la date de mise à disposition du véhicule réparé seront à la charge du



conducteur bénéficiaire. Le lieu de restitution du véhicule de courtoisie sera le lieu de mise à disposition du prêt. Le conducteur s'engage à respecter les conditions stipulées dans le contrat de prêt ou de location du véhicule de courtoisie (notamment s'agissant des frais de dépassement).

Si le Véhicule bénéficiant de la Garantie Commerciale des Défauts de Fabrication n'est pas réparable dans la journée de survenance de la panne, est inapte à circuler et si l'incident a lieu à plus de cent (100) kilomètres du domicile habituel du conducteur bénéficiaire, celui-ci aura droit, à son choix :

- soit au prêt d'un véhicule de courtoisie pour poursuivre son voyage aux conditions précisées ci-dessus.
- soit à un hébergement sur place dans un hôtel 3 étoiles ou équivalent pour tous les bénéficiaires, définie au A – Bénéficiaires, petit déjeuner inclus et ceci pour un maximum de quatre (4) nuits, si le Véhicule immobilisé est de marque .
- soit au retour à son domicile par train en première classe (ou avion classe économique, si le voyage en train excède six (6) heures) de l'ensemble des bénéficiaires tels que définis au A - Bénéficiaires, frais de liaison entre réparateur agréé et gare/aéroport compris. Un billet aller pour une personne en train première classe ou avion classe économique sera par ailleurs mis gratuitement à disposition du conducteur ou d'un des bénéficiaires précités, pour aller chercher le Véhicule réparé.

#### C – Lorsque le Véhicule est immobilisé par un incident non couvert au titre de la Garantie Commerciale des Défauts de Fabrication

Si le Véhicule est de marque Opel, la crevaison de pneumatique, la perte ou l'enfermement des clés, l'absence ou l'erreur de carburant ou tout autre évènement extérieur au Véhicule ne sont pas couverts par Opel France. Cependant, il sera proposé au conducteur de le mettre en relation avec un dépanneur à qui il devra régler les services de dépannage/remorquage du Véhicule. Ce dépanneur tentera de réaliser un dépannage sur place. Si le dépanneur réalise une réparation temporaire, il le signalera au conducteur qui devra faire effectuer la réparation complète du Véhicule dans les plus brefs délais, sous sa responsabilité.

#### D – Limites – Exonérations

En cas de panne résolue dans la journée, le conducteur bénéficiaire a droit au dépannage/remorquage mais pas aux prestations décrites ci-dessus. Ne donneront pas lieu à remboursement toutes dépenses non visées aux présentes, et notamment les frais de restauration, téléphone, carburant, péage et parking.

Le remboursement des prestations éventuellement payées par les bénéficiaires ne pourra s'effectuer que sur présentation, à un membre du réseau de réparation agréé Opel habilité à cet effet, des factures originales pour les frais d'hôtel et des billets pour le train ou l'avion, et ce dans la limite des conditions sus énoncées. Par ailleurs, il ne sera versé aucune indemnité compensatoire de prestations utilisées par les bénéficiaires mais exclues des conditions énoncées ci-dessus en contrepartie de prestations prévues qui n'auraient pas été utilisées.

(

**Texte mentionné en application du décret n°2022-946 du 29 juin 2022 :**

Le consommateur dispose d'un délai de deux ans à compter de la délivrance du bien pour obtenir la mise en œuvre de la garantie légale de conformité en cas d'apparition d'un défaut de conformité. Durant ce délai, le consommateur n'est tenu d'établir que l'existence du défaut de conformité et non la date d'apparition de celui-ci.

Lorsque le contrat de vente du bien prévoit la fourniture d'un contenu numérique ou d'un service numérique de manière continue pendant une durée supérieure à deux ans, la garantie légale est applicable à ce contenu numérique ou ce service numérique tout au long de la période de fourniture prévue. Durant ce délai, le consommateur n'est tenu d'établir que l'existence du défaut de conformité affectant le contenu numérique ou le service numérique et non la date d'apparition de celui-ci.

La garantie légale de conformité emporte obligation pour le professionnel, le cas échéant, de fournir toutes les mises à jour nécessaires au maintien de la conformité du bien.

La garantie légale de conformité donne au consommateur droit à la réparation ou au remplacement du bien dans un délai de trente jours suivant sa demande, sans frais et sans inconvénient majeur pour lui.

Si le bien est réparé dans le cadre de la garantie légale de conformité, le consommateur bénéficie d'une extension de six mois de la garantie initiale.

Si le consommateur demande la réparation du bien, mais que le vendeur impose le remplacement, la garantie légale de conformité est renouvelée pour une période de deux ans à compter de la date de remplacement du bien.

Le consommateur peut obtenir une réduction du prix d'achat en conservant le bien ou mettre fin au contrat en se faisant rembourser intégralement contre restitution du bien, si :

1° Le professionnel refuse de réparer ou de remplacer le bien ;

2° La réparation ou le remplacement du bien intervient après un délai de trente jours ;

3° La réparation ou le remplacement du bien occasionne un inconvénient majeur pour le consommateur, notamment lorsque le consommateur supporte définitivement les frais de reprise ou d'enlèvement du bien non conforme, ou s'il supporte les frais d'installation du bien réparé ou de remplacement ;

4° La non-conformité du bien persiste en dépit de la tentative de mise en conformité du vendeur restée infructueuse.

Le consommateur a également droit à une réduction du prix du bien ou à la résolution du contrat lorsque le défaut de conformité est si grave qu'il justifie que la réduction du prix ou la résolution du contrat soit immédiate. Le consommateur n'est alors pas tenu de demander la réparation ou le remplacement du bien au préalable. Le consommateur n'a pas droit à la résolution de la vente si le défaut de conformité est mineur.

Toute période d'immobilisation du bien en vue de sa réparation ou de son remplacement suspend la garantie qui restait à courir jusqu'à la délivrance du bien remis en état.

Les droits mentionnés ci-dessus résultent de l'application des articles L. 217-1 à L. 217-32 du code de la consommation.

Le vendeur qui fait obstacle de mauvaise foi à la mise en œuvre de la garantie légale de conformité encourt une amende civile d'un montant maximal de 300 000 euros, qui peut être porté jusqu'à 10 % du chiffre d'affaires moyen annuel (article L. 241-5 du code de la consommation).

Le consommateur bénéficie également de la garantie légale des vices cachés en application des articles 1641 à 1649 du code civil, pendant une durée de deux ans à compter de la découverte du

défaut. Cette garantie donne droit à une réduction de prix si le bien est conservé ou à un remboursement intégral contre restitution du bien.

Le Client consommateur peut solliciter la mise en œuvre des garanties légales précitées en contactant le Vendeur dont les coordonnées postales et téléphoniques ainsi que l'adresse électronique figurent sur le Site internet.