



Occasions Garanties



90 points de contrôle

Pour les découvrir reportez-vous au dépliant des engagements Volkswagen Occasions Garanties.



Essai du véhicule



Offre de reprise



Offre de financement



Satisfait ou remboursé

Le 'satisfait ou remboursé' est applicable obligatoirement et uniquement chez le Partenaire qui vous a vendu votre véhicule, dans les 14 jours (date de facture) et dans la limite de 500 km parcourus. Au-delà de 500 km parcourus depuis la livraison, chaque kilomètre excédentaire vous sera facturé 1 € TTC. Le véhicule ne devra pas avoir subi de dommage, ni d'accident, ni de modification. Une expertise du véhicule sera obligatoire avant décision de reprise par le partenaire. Les frais de carte grise, de vignette éventuelle, ainsi que les frais de retour du véhicule à la concession, ne vous seront pas remboursés. Le remboursement interviendra dans les 14 jours après la restitution du véhicule, déduction faite des frais restant à votre charge et des kilomètres excédentaires facturés.



Assistance 24 h/24



Garantie par votre Partenaire

Jusqu'au 5^e anniversaire suivant la 1^{re} mise en circulation, dans la limite d'un kilométrage total de 100 000 km. Pour les véhicules d'au moins 4 ans, la garantie est au minimum de 12 mois.



Occasions Garanties

Occasion avec engagement de réparation de votre Partenaire Volkswagen Occasions Garanties.

Volkswagen Occasions Garanties Conditions générales de ventes

I - GÉNÉRALITÉS

- a - Le présent document constitue soit un contrat de vente (si le client déclare qu'il se porte acquéreur du véhicule d'occasion), soit un contrat de mandat qui autorise le vendeur à effectuer les démarches préalables à la livraison du véhicule d'occasion demandé, si le client choisit la location avec option d'achat ou le crédit-bail.
- b - En cas d'achat à crédit ou de location avec option d'achat entrant dans le champ d'application des dispositions du Code de la Consommation sur le crédit, la validité du présent bon de commande est subordonnée à la conclusion définitive du contrat de crédit ou de location. Le contrat de vente à crédit ou la location avec option d'achat est résolu de plein droit, sans indemnité :
- 1- Si le prêteur n'a pas, dans un délai de sept jours à compter de l'acceptation du contrat de crédit par l'emprunteur, informé le vendeur de l'attribution du crédit ;
- 2- Ou si l'emprunteur a exercé son droit de rétractation dans le délai prévu à l'article L.312-19 du Code de la Consommation, soit quatorze (14) jours calendaires à compter du jour de l'acceptation de l'offre du contrat de crédit.
- Toutefois, lorsque l'emprunteur, par une demande expresse, sollicite la livraison ou la fourniture immédiate du bien ou de la prestation de services, l'exercice du droit de rétractation du contrat de crédit n'emporte résolution de plein droit du contrat de vente ou de prestation de services que s'il intervient dans un délai de trois jours à compter de l'acceptation du contrat de crédit par l'emprunteur.
- Le contrat n'est pas annulé si, avant l'expiration des délais mentionnés au présent article, l'acquéreur paie comptant. En cas, soit d'achat à crédit, soit de location avec option d'achat n'entrant pas dans le champ d'application des dispositions du Code de la Consommation, ou de crédit-bail, le contrat s'applique dès l'acceptation de la commande.
- c - **Le client est informé que la période de disponibilité des pièces indispensables à l'utilisation du véhicule est d'au moins quinze (15) années suivant l'arrêt de la production du véhicule considéré.**

II - COMMANDE

- a - Toute commande, pour être valable, doit être acceptée par écrit et être revêtue du cachet et de la signature du vendeur.
- b - Le versement d'un acompte peut être prévu aux conditions particulières. En cas de location avec option d'achat, cet acompte est remplacé par le versement, après acceptation par le locataire de l'offre préalable, du premier terme et du dépôt de garantie.

III - PRIX ET GARANTIE DE PRIX

- a - Le prix total TTC du véhicule est garanti jusqu'à la date de livraison prévue aux conditions particulières sous réserves des dispositions de l'article 36. Il ne comprend pas les taxes fiscales d'immatriculation. En cas de variation du taux de TVA, le prix garanti varie à la hausse ou à la baisse à due concurrence.
- b - Si la livraison n'a pas lieu dans le délai prévu, et si le retard n'est pas imputable à l'acheteur, la garantie de prix mentionnée à l'alinéa précédent sera prolongée jusqu'à la mise à disposition effective du véhicule.
- c - La garantie de prix ne s'applique qu'au véhicule détaillé dans les conditions particulières.
- d - La garantie de prix ne s'applique pas si des variations de prix sont rendues nécessaires par l'application de réglementations imposées par les Pouvoirs publics.
- Dans cette hypothèse, au cas où le prix du véhicule commandé ou/de ses options aurait subi une augmentation, le prix sera celui en vigueur au jour de la livraison.

IV - LIVRAISON ET RÉSILIATION

- a - Sauf en cas de force majeure, le client s'engage à prendre livraison du véhicule d'occasion commandé, dans les locaux du vendeur, dans les dix (10) jours suivant la date de mise à disposition indiquée sur le bon de commande. Passé ce délai et huit (8) jours après l'envoi recommandé d'une mise en demeure restée vaine, le vendeur pourra résilier le contrat si le prix n'en a pas été payé et conserver l'acompte versé à titre d'indemnité, sous réserve de tout autre recours au cas où son préjudice serait supérieur.
- b - Conformément aux dispositions de l'article L.216-2 du Code de la Consommation, sauf cas de force majeure, en cas de manquement du vendeur à son obligation de livraison à la date extrême de livraison, l'acheteur peut résoudre le contrat, par lettre recommandée avec demande d'avis de réception ou par un écrit sur un autre support durable, si, après avoir enjoint, selon les mêmes modalités, le vendeur d'effectuer la livraison ou de fournir le service dans un délai supplémentaire raisonnable, ce dernier ne s'est pas exécuté dans ce délai.

Le contrat est considéré comme résolu à la réception par le vendeur de la lettre ou de l'écrit l'informant de cette résolution, à moins que le vendeur ne se soit exécuté entre-temps.

Néanmoins, l'acheteur peut immédiatement résoudre le contrat lorsque le vendeur refuse de livrer le véhicule ou lorsqu'il n'exécute pas son obligation de livraison à la date extrême de livraison et que cette date constitue pour le consommateur une condition essentielle du contrat. Cette condition essentielle résulte des circonstances qui entourent la conclusion du contrat ou d'une demande expresse de l'acheteur avant la conclusion du contrat.

Lorsque le contrat est résolu dans les conditions ci-dessus, le vendeur est tenu de rembourser l'acheteur de la totalité des sommes versées, au plus tard dans les quatorze jours suivant la date à laquelle le contrat a été dénoncé. La somme versée par l'acheteur est de plein droit majorée de 10% si le remboursement intervient au plus tard trente jours au-delà de ce terme, de 20% jusqu'à soixante jours et de 50% ultérieurement.

- c - En cas de force majeure (au sens donné par les juridictions françaises) tels que incendies, inondations, grèves, émeutes, etc., le délai convenu sera prolongé, au bénéfice du client comme du vendeur, d'une durée égale à celle de l'événement.

V - CONTRÔLE ET SÉCURITÉ

Le vendeur s'engage vis-à-vis du client à effectuer avant toute vente d'un véhicule d'occasion, un contrôle de sécurité portant sur les organes dont la défectuosité risquerait de provoquer des accidents, et, s'il y a lieu, les remisés en état. D'une manière générale, il devra contrôler la conformité du véhicule aux prescriptions du Code de la Route. Pour les véhicules de plus de quatre (4) ans d'âge, le vendeur remettra à l'acheteur non professionnel avant la conclusion du contrat de vente l'attestation et le rapport du contrôle technique effectué conformément aux dispositions des articles R.323-22 et R.323-26 du Code de la route et établi depuis moins de six (6) mois ainsi que les procès-verbaux des éventuelles contre-visites. Le contrôle technique ne pourra pas être postérieur à la signature du présent bon de commande. Le défaut de remise du dit document, indispensable pour l'obtention du certificat d'immatriculation, pourra entraîner la résolution de la vente. Il est précisé que, lorsque des vices affectant le véhicule auraient dû être décelés sans démontage de ce dernier par la société ayant procédé au contrôle technique du véhicule, c'est la responsabilité de cette dernière qui devra être recherchée en premier lieu, sans préjudice de l'application des articles L.217-1 et suivant du Code de la Consommation.

VI - GARANTIES LÉGALES

Il est précisé que les dispositions du Code de la Consommation ci-dessous reproduites bénéficient, conformément à l'article L. 217-1 du Code de la Consommation, à l'Acheteur agissant en qualité de consommateur.

Tous les véhicules particuliers sont couverts par la garantie légale de conformité mentionnée aux articles L. 217-3 à L. 217-20 du Code de la Consommation et de celle relative aux défauts de la chose vendue, dans les conditions prévues aux articles 1641 à 1648.

Conformément à l'article D. 211-2 du Code de la Consommation, il est rappelé que :

- 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.
- 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.

VII - ENGAGEMENT DE RÉPARATION 'OCCASIONS GARANTIES'

- a - Le véhicule d'occasion objet des présentes bénéficie d'un engagement de réparation 'Volkswagen Occasions Garanties' dont les conditions sont définies et fournies au client lors de la signature du présent bon de commande. Le client reconnaît en avoir pris connaissance. L'engagement de réparation 'Volkswagen Occasions Garanties' est pour une période minimale de douze (12) mois et jusqu'à 20 000 km au premier des deux termes échus à compter de la livraison du véhicule d'occasion.
- b - Il est précisé que Volkswagen Group France n'est en aucun cas le vendeur du véhicule d'occasion. Le vendeur est en conséquence seul responsable vis-à-vis de son client des engagements de toute nature pris par eux.
- c - **Indépendamment de l'engagement de réparation Volkswagen Occasions Garanties, le vendeur reste tenu de la garantie légale de conformité mentionnée aux articles L.217-3 et suivants du Code de la Consommation et de celle relative aux défauts de la chose vendue, dans les conditions prévues aux articles 1641 à 1649 et 2232 du Code Civil.**
- d - **Le bénéfice de l'engagement de réparation Volkswagen Occasions Garanties n'est pas subordonné à la réalisation des prestations de réparation et d'entretien non couvertes par cette garantie conventionnelle, par un réparateur du réseau agréé par le constructeur du véhicule, objet du présent contrat.**

VIII - REPRISE D'UN VÉHICULE D'OCCASION

- a - La reprise d'un véhicule d'occasion peut être stipulée sur le bon de commande. Cette clause ne constitue qu'une promesse de reprise dont l'exécution est subordonnée à la livraison du véhicule objet de la commande. Dans ce cas, la valeur de cette reprise constitue un paiement partiel sauf dans le cas où le véhicule commandé fera l'objet d'une location avec option d'achat, auquel cas le montant de la reprise sera versé directement au client.
- b - Le client s'engage à livrer le véhicule faisant l'objet d'une reprise à l'établissement vendeur, libre de tout gage et conforme à la fiche signalétique contradictoire établie au moment de la commande. La valeur de reprise mentionnée sur le présent contrat sera d'une part, révisée proportionnellement en cas de variation en hausse ou en baisse de la cote Argus, et, d'autre part, réduite en cas de dépréciation supplémentaire, notamment due à un état non conforme du véhicule repris par rapport à la description de la fiche signalétique contradictoire. De la même façon, les éventuelles améliorations seront également prises en compte. En cas de désaccord, le différend pourra être soumis à l'arbitrage d'un tiers choisi par les deux parties.
- c - En cas d'annulation ou de résiliation du contrat, quel qu'en soit le motif, le vendeur n'est pas tenu d'effectuer la reprise. Cependant : si le véhicule repris est en possession du vendeur, il sera restitué au client, tel qu'il se trouvait. Dans le cas où une remise en état aurait été effectuée par le vendeur, les frais engagés par celui-ci :
- 1) seront remboursés par le client, si la résiliation lui est imputable,
 - 2) resteront à la charge du vendeur si la résiliation est imputable à celui-ci,
 - 3) si le véhicule a déjà été revendu par le vendeur, le client recevra la valeur de reprise contractuellement fixée.

IX - PAIEMENT - TRANSFERT DE PROPRIÉTÉ

- a - Quel que soit le moyen de règlement utilisé, l'intégralité du prix de vente doit être payée au vendeur au plus tard au moment de la mise à disposition du véhicule d'occasion, sous déduction de l'acompte initial éventuellement versé et des intérêts de retard pouvant être dus.
- b - Le règlement du prix doit avoir lieu au comptant, soit par chèque, soit par chèque de banque, soit par virement (lesquels ne seront libératoires pour l'acheteur qu'après l'encaissement effectif. Toute autre forme de règlement ne peut résulter que d'une convention particulière expressément convenue entre les parties.
- c - En cas de défaut de paiement et huit (8) jours après une mise en demeure restée sans effet, le vendeur est en droit de reprendre le véhicule d'occasion livré et l'acheteur étant tenu de le restituer à la première demande.
- d - Tous les frais occasionnés par la reprise du véhicule d'occasion sont à la charge de l'acheteur.
- e - Nonobstant la remise physique du véhicule d'occasion, le transfert de propriété ne s'effectue au profit de l'acheteur qu'après le règlement effectif et complet de la somme due. Tant que la propriété ne lui est pas transférée, l'acheteur n'est qu'un simple détenteur précaire.
- f - L'acheteur a l'obligation de conserver en nature le véhicule d'occasion reçu avec réserve de propriété, et aussi longtemps que la propriété ne lui en a pas été transférée. Il s'interdit de le revendre, de concéder sur lui des droits quelconques au profit d'un tiers ainsi que de le transformer de quelque manière que ce soit.
- g - Les risques sont transférés à l'acheteur dès la livraison, il lui appartient d'assurer le véhicule d'occasion contre les risques qu'il peut soit courir, soit occasionner.
- h - En cas d'achat à crédit, il est d'ores et déjà convenu que nonobstant toute autre sûreté, le vendeur transfère de plein droit, et sans formalité, à l'organisme prêteur, qui lui paiera tout ou partie du prix du véhicule, le bénéfice de la clause de réserve de propriété, stipulée ci-dessus, et le subroge en tous ses droits de ce chef.

X - RECLAMATION / MEDIATION

Toute réclamation en lien avec l'application du présent contrat doit être adressée, selon sa nature, soit au distributeur agréé avec lequel vous l'avez signé, soit au Service Clients de Volkswagen Group France. Si vous avez la qualité de consommateur au sens du Code de la consommation et que vous n'avez pas obtenu de réponse satisfaisante à votre réclamation ou en l'absence de réponse dans un délai d'un (1) mois, vous avez la possibilité de saisir :

- soit le centre de médiation compétent pour traiter les litiges relevant de la responsabilité du réparateur agréé, en sollicitant (selon les affiliations du réparateur agréé) :
 - MOBILIANS par courrier à l'adresse suivante : 43 bis route de Vaugirard - CS 80016 - 92197 Meudon CEDEX ou par courriel à l'adresse mediateur@mediateur-mobilians.fr
 - OU le Médiateur auprès de la FNA par courrier à l'adresse suivante : Immeuble Axe Nord, 9-11, Avenue Michelet, 93583 SAINT-OUEN CEDEX ou sur le site internet www.mediateur-mobilians.fr,
 - soit le Médiateur de Volkswagen Group France compétent pour traiter les litiges relevant de sa responsabilité (ex : qualité d'une pièce fournie au réparateur agréé) en le sollicitant par courrier à l'adresse suivante : Médiation CMFM, 19 avenue d'Italie, 75013 PARIS, ou sur son site internet www.mediationcmfm.eu.
- Si vous résidez au sein de l'Union européenne, vous avez également la possibilité, notamment et principalement pour les réclamations en lien avec un achat en ligne, de recourir à la plateforme de règlement en ligne des litiges pour les services fournis par les entreprises de l'Union Européenne (la "Plateforme ODR"), mise à la disposition de tous les citoyens européens par la Commission européenne, en allant sur le lien suivant <http://ec.europa.eu/consumers/odr>.

XI - ATTRIBUTION DE JURIDICTION

Pour toutes les contestations survenant à l'occasion du présent contrat, de son exécution ou de ses suites :
- si le client a contracté en qualité de commerçant, les tribunaux du siège social du vendeur seront seuls compétents,
- si l'acheteur n'a pas contracté en qualité de commerçant, le choix du tribunal compétent aura lieu conformément à la loi.

XII - DONNÉES À CARACTÈRE PERSONNEL

a - Traitement de vos données personnelles par l'établissement vendeur

L'établissement vendeur, responsable du traitement, met en œuvre un traitement de données à caractère personnel vous concernant ayant pour finalité la gestion de votre contrat d'achat et, si vous ne vous y êtes pas opposé, l'envoi de prospection commerciale reposant sur son intérêt légitime à informer ses clients des offres promotionnelles en cours. Vous disposez d'un droit d'accès, de rectification, d'effacement, d'opposition, de limitation et de portabilité de vos données ainsi que du droit de formuler des directives générales quant au sort de vos données après la mort. Vous disposez également du droit de saisir une autorité de contrôle, la CNIL en France. Pour toute information sur les modalités d'exercice de vos droits et sur le traitement de vos données par l'établissement vendeur nous vous invitons à contacter votre concession ou vous rendre sur son site internet.

b - Traitement de vos données personnelles par Volkswagen Group France

Volkswagen Group France, responsable du traitement, met en œuvre un traitement de données à caractère personnel vous concernant ayant pour finalités la gestion de la relation client et prospect, l'amélioration constante des produits et services proposés, l'envoi d'offres commerciales sur la base de votre consentement que vous pouvez retirer à tout moment. Vous disposez d'un droit d'accès, de rectification, d'effacement, de limitation de vos données ainsi que du droit de formuler des directives générales quant au sort de vos données après la mort. Ces droits s'exercent à l'adresse : donneespersonnelles@volkswagenfrance.fr ou par courrier postal à l'attention du Service Relations Clients de Volkswagen Group France, 11 Avenue de Boursoune, BP 62, 02601 VILLERS-COTTERETS CEDEX, accompagné de tout élément permettant de justifier de votre identité. En cas de litige, vous disposez également du droit de saisir une autorité de contrôle, la CNIL en France. Pour plus d'informations sur le traitement de vos données personnelles nous vous invitons à consulter notre Politique de confidentialité disponible sur le site de Volkswagen.

c - Traitement des données de conduites

L'établissement vendeur communique de façon sécurisée, via un logiciel de diagnostic, au constructeur Volkswagen AG, les données relatives aux responsables de traitement, les données du véhicule ainsi que le VIN sur la base de leur obligation légale issue du Règlement d'exécution (UE) 2021/392 de la Commission du 4 mars 2021 de surveiller et de communiquer, à la Commission Européenne et à l'Agence Européenne pour l'Environnement, la consommation de carburant et les émissions de CO₂ des véhicules des particuliers et des utilitaires légers en conditions d'utilisation réelles. Vous avez le droit de vous opposer à la communication de ces données au constructeur ou à ce qu'elles soient rendues disponibles lors des contrôles techniques.