



# Conditions Générales de Vente de véhicule d'occasion

[www.alphabet.fr](http://www.alphabet.fr)

# Conditions Générales de Vente de véhicule d'occasion

## CONDITIONS GENERALES DE VENTE

Les présentes conditions générales de vente (ci-après « CGV ») constituent un contrat de vente (ci-après le « Contrat » ou la « Vente ») et ont pour objet de définir les droits et obligations de la société Alphabet France Fleet Management, société par actions simplifiée au capital de 6 295 380,25 €, inscrite au RCS de Versailles sous le n° 338 708 076, dont le siège social se situe 5 rue des Hérons, 78180 Montigny-le-Bretonneux, (ci-après « ALPHABET » ou le « Vendeur ») et du client (ci-après le « Client » ou l'« Acheteur ») dans le cadre de la vente de véhicule d'occasion sur le lieu de vente ou hors établissement.

Ces CGV ont été portées à la connaissance du Client préalablement à la conclusion de la Vente. Elles expriment l'intégralité des obligations relatives à la Vente et figurent sur le site internet d'ALPHABET. En signant le bon de commande, le Client est réputé les valider et en accepter les termes sans réserve.

# Conditions Générales de Ventes de véhicule d'occasion

## **ARTICLE PRELIMINAIRE**

Dans les présentes conditions, le Client consommateur est défini conformément à l'article préliminaire du Code de la consommation, à savoir, « toute personne physique qui agit à des fins qui n'entrent pas dans le cadre de son activité commerciale, industrielle, artisanale, libérale ou agricole ».

## **ARTICLE 1 – BON DE COMMANDE**

**1.1** Le bon de commande, valable pour le seul véhicule désigné (ci-après le « Véhicule »), est incessible, sauf accord préalable et écrit d'ALPHABET.

**1.2** Le Véhicule, objet de la vente, est décrit sur le bon de commande remis par ALPHABET au Client. Ce véhicule a été choisi préalablement par le Client.

**1.3** Le Client reconnaît avoir été informé, avant la conclusion du bon de commande, des caractéristiques essentielles du Véhicule, de la date et, le cas échéant des modalités de livraison convenues. Il indiquera, si nécessaire, à la ligne « Observations » du bon de commande, celles qui constituent pour lui un élément essentiel de l'achat.

**1.4** Le Client reconnaît avoir été informé, avant la conclusion du bon de commande, en particulier, des informations relatives à l'existence et aux modalités d'exercice de la garantie légale de conformité visée aux articles L.217-3 à L.217-20 du Code de la consommation et de celles des défauts de la chose relevant des articles 1641 à 1648 Code civil, ainsi que de la garantie commerciale, et notamment, des dommages couverts et de ses exclusions, de ses conditions d'application et de mise en œuvre, de sa durée, de son étendue territoriale, de l'identité du garant et de ses coordonnées postales téléphoniques et électroniques.

**1.5** Le Client reconnaît avoir été informé que la période de disponibilité des pièces indispensables à l'utilisation du Véhicule, prévue par le constructeur, est de 5 à 10 ans, en fonction de la marque, décomptée à partir de la première mise en circulation du Véhicule.

## **ARTICLE 2 – PRIX / PAIEMENT**

**2.1** Le prix du Véhicule figurant sur le bon de commande s'entend TTC et est garanti, avant sa signature, durant 15 jours ouvrés (ou 21 jours calendaires) . Il comprend le prix du Véhicule selon sa description avec ses équipements de série et ses éventuelles options. Les frais d'immatriculation du Véhicule et les frais de carburant, seront à la charge exclusive du Client.

La garantie de prix ne s'applique pas aux redevances, impôts, taxes et notamment à la TVA, aux taxes d'immatriculation du Véhicule et aux éventuels bonus ou malus liés aux émissions de CO2 ou à la masse du véhicule en ordre de marche, par exemple. Les montants, mentionnés le cas échéant sur le bon de commande, sont donnés à titre indicatif mais seront calculés au jour de la facturation du Véhicule en fonction de la réglementation en

vigueur. Toute modification de l'un quelconque de ces éléments entraînera de plein droit et automatiquement une modification du prix à payer par le Client en sus du prix du Véhicule.

**2.2** Toute somme versée d'avance par le Client lors de la commande est considérée comme un acompte. En conséquence, et sauf dispositions légales contraires, selon le mode de financement d'acquisition choisi, le Client et ALPHABET ne peuvent se dédire de la commande.

Le Client versera un acompte dans les conditions suivantes :

- en cas de vente hors établissement : le 8<sup>e</sup> jour suivant la signature du bon de commande.

- en cas de vente au comptant, d'une partie ou de la totalité du prix, ou de vente conclue à distance : lors de la signature du bon de commande.

En cas de paiement d'une partie au prix au comptant, le montant de l'acompte versé doit obligatoirement être indiqué sur le bon de commande, suivant récépissé valant reçu.

**2.3** Dans le cadre d'une réservation du Véhicule via le site internet d'ALPHABET ou de plateformes d'annonces en ligne, le Client s'engage à s'acquitter au profit d'ALPHABET d'un acompte à hauteur de 500 € si le prix de vente est inférieur ou égal à 15 000 euros et 900€ s'il est supérieur à 15 000 euros.

Après conclusion du bon de commande entre le Client et ALPHABET, le règlement du solde dû se fera exclusivement, par virement bancaire, lequel devra apparaître sur le compte bancaire d'ALPHABET au plus tard la veille de la prise de livraison du Véhicule par le Client.

Le paiement anticipé ne donne lieu à aucun escompte.

## **ARTICLE 3 – ACHAT A CREDIT**

**3.1** Chaque fois que le prix du Véhicule commandé est acquitté à l'aide d'un crédit, mention en est portée sur le bon de commande.

**3.2** La vente sera résolue de plein droit sans indemnité de part et d'autre :

- si le prêteur n'a pas dans un délai de sept jours à compter de l'acceptation du contrat de crédit par le Client emprunteur, informé ALPHABET de l'attribution du crédit ;

- si le Client emprunteur exerce son droit de rétractation dans un délai de 14 jours calendaires révolus à compter du jour de l'acceptation de l'offre de crédit. Le délai peut être

réduit à la date de livraison, sans pouvoir être inférieur à 3 jours ni excéder 14 jours, si le Client a expressément demandé la livraison anticipée.

**3.3** En cas de demande de livraison immédiate, le Client devra écrire de sa main sur le bon de commande « *Je demande à être livré immédiatement. Le délai légal de rétractation de mon contrat de crédit arrive dès lors à échéance à la date de la livraison, sans pouvoir être inférieur à trois jours, ni supérieur à quatorze jours suivant sa signature. Je suis tenu(e) par mon contrat de vente principal dès le quatrième jour suivant sa signature* ».

Cette demande ne peut être faite par le Client que si le contrat est conclu sur les lieux de vente.

Dans tous les cas, ALPHABET n'est pas tenu de livrer le Véhicule avant l'expiration du délai de rétractation.

#### **ARTICLE 4 – CONTRATS A DISTANCE ET HORS ETABLISSEMENT**

**4.1** – En cas de contrat de vente à distance ou de contrat hors établissement, tels que définis à l'article L.221-1 du Code de la consommation, conclu avec un Client consommateur au sens de l'article liminaire du Code de la consommation, le Client pourra se rétracter de sa commande, pendant un délai de quatorze jours à compter de la réception du véhicule, sans avoir à motiver sa décision, en faisant parvenir à ALPHABET, notamment suivant formulaire joint, une déclaration claire de rétractation dépourvue de toute ambiguïté, par lettre recommandée avec demande d'avis de réception ou par courrier électronique à l'adresse suivante : [ventes.particuliers@alphabet.com](mailto:ventes.particuliers@alphabet.com). Il pourra également se rétracter, selon les mêmes conditions et modalités précitées, dès la conclusion du contrat, sans attendre la réception du véhicule.

**4.2** Conformément à l'article L.221-28 du Code de la consommation, ce droit de rétractation ne peut être exercé :

i) Pour les biens nettement personnalisés ; selon les spécifications du Client (lorsque, par exemple, le véhicule a été commandé par le Client avec des options et/ou la pose d'accessoires spécialement créés en faisant un bien nettement personnalisé).

ii) Pour les services pleinement exécutés avant la fin du délai de rétractation et dont l'exécution a commencé à courir après accord préalable exprès du Client consommateur et après renonciation expresse à son droit de rétractation. Ainsi, dans le cas d'une prestation de service effectuée avant l'expiration du délai légal de rétractation, le Client reconnaît et accepte que l'accord qu'il donnera pour la réalisation immédiate d'une prestation entièrement exécutée avant la fin du délai de quatorze jours à compter de la conclusion de la commande vaudra renonciation expresse à son droit de rétractation pour cette prestation.

**4.3** En cas d'exercice de ce droit de rétractation, que le Client devra être en mesure de justifier, il lui appartient de restituer de bonne foi, à ses frais, auprès d'ALPHABET sur site de Chilly-Mazarin (91), le Véhicule tel qu'il était équipé lors de la livraison, ni endommagé, ni détérioré, ni modifié, dans les plus brefs délais et au plus tard dans les quatorze

jours suivant l'envoi, sans équivoque, de sa déclaration formelle de rétractation.

La restitution ne sera considérée comme effective que contre remise des clés, du certificat de cession du Véhicule au profit d'ALPHABET signé par le Client, du certificat d'immatriculation original du Véhicule ou le cas échéant du certificat d'homologation original, de tous les documents de bord ainsi que d'un bon de restitution signé par le Client et ALPHABET mentionnant l'état du Véhicule au jour de la restitution, son kilométrage et la présence des accessoires du Véhicule.

**Le Client est informé que sa responsabilité sera engagée si le Véhicule ne répond pas aux caractéristiques mentionnées précédemment ou si le Véhicule se trouve déprécié du fait de toute autre manipulation du Véhicule non nécessaire pour en établir la nature, les caractéristiques et le bon fonctionnement. En conséquence, ALPHABET sera fondée à facturer au Client, et à compenser avec les sommes versées par ce dernier :**

- i) Des frais de remises en état nécessaires, si le Véhicule a été endommagé et/ou accidenté et /ou modifié ou de reproduction des clés et/ou des documents de bord manquants.
- ii) D'une indemnité kilométrique évaluée à 5 € TTC par kilomètre parcouru au-delà d'un forfait de 300 kilomètres réputés nécessaires à l'établissement de la nature, des caractéristiques et du bon fonctionnement du Véhicule.
- iii) Des sommes versées au titre des services exécutés partiellement ou totalement par ALPHABET.

Le cas échéant, ALPHABET se réserve la possibilité de refuser la restitution du Véhicule si celui-ci n'est manifestement plus conforme à son état d'origine.

**4.4** En cas d'exercice par le Client de son droit de rétractation conformément aux conditions et modalités ci-dessus énoncées, ALPHABET remboursera au Client la totalité des sommes versées au plus tard dans le délai de quatorze jours suivant la date à laquelle ALPHABET a été informée de la décision du Client de se rétracter. Toutefois, ALPHABET pourra différer le remboursement jusqu'à la récupération du Véhicule et de tous ses accessoires ou jusqu'à ce que le Client ait fourni une preuve de l'expédition du Véhicule et de ses accessoires, la date retenue étant celle du premier de ces faits, sous le bénéfice des conditions et modalités visées aux articles 4.2 et 4.3 ci-dessus. Le remboursement interviendra par le même moyen de paiement que celui que le Client aura utilisé pour la transaction initiale.

**4.5** Dans le cas d'un contrat conclu hors établissement, ALPHABET ne pourra recevoir aucun paiement ou acompte de la part du Client consommateur, pendant un délai de sept jours à compter de la signature du bon de commande.

#### **ARTICLE 5 – RESERVE DE PROPRIETE ET TRANSFERT DES RISQUES**

Le Véhicule et ses accessoires resteront la propriété d'ALPHABET jusqu'à ce que l'Acheteur en ait effectué le paiement intégral, conformément à l'article 2367 du Code civil. Il est rappelé que la présente clause de réserve de propriété est stipulée et acceptée antérieurement à la

livraison du véhicule à l'Acheteur. Toutefois, les risques sont transférés à l'Acheteur dès la délivrance du Véhicule, définie à l'article L.216-1 al.2 du Code de la consommation.

## **ARTICLE 6 – LIVRAISON**

**6.1** La date de livraison est celle indiquée sur le bon de commande. A défaut d'indication ou d'accord quant à la date de livraison, ALPHABET livrera le véhicule au Client sans retard injustifié et au plus tard, 30 jours après la signature du bon de commande.

Toutefois, en cas de force majeure telle que définie par la loi et la jurisprudence en vigueur, rendant impossible l'exécution temporaire de la livraison à la date de livraison prévue, la date de livraison sera prorogée d'une période égale à la durée de cet événement. Cette prorogation pourra être au bénéfice du Client ou d'ALPHABET, sans que l'un ou l'autre ne puisse exiger une quelconque indemnité à l'autre Partie.

**6.2** – En cas de livraison du Véhicule réalisée directement par ALPHABET, celle-ci est présumée se faire au sein du parc automobile d'ALPHABET situé à CHILLY MAZARIN (91) du lundi au vendredi de 9h à 12h30 et de 13h30 à 18h.

Le Client s'engage à prendre livraison du Véhicule dans les 48 heures qui suivront l'avis de mise à disposition. En cas d'empêchement, le Client devra en informer préalablement ALPHABET.

**6.3** Conformément à l'article L.312-47 du Code de la consommation, tant que l'organisme de crédit n'a pas avisé le Vendeur (ALPHABET) de l'octroi du crédit, et tant que le Client peut exercer sa faculté de rétractation, ALPHABET n'est pas tenu d'accomplir son obligation de livraison.

**6.4** - Le Client s'engage à assurer le Véhicule auprès de son assureur à compter du jour de la livraison du véhicule. ALPHABET se dégage de toute responsabilité en cas de sinistre survenant après la livraison.

## **ARTICLE 7 – ANNULATION - RESILIATION**

**7.1** - En cas de manquement d'ALPHABET à son obligation de livraison du Véhicule à la date prévue, sauf cas de force majeure, telle que visée à l'article 6.1 ci-dessus, invoquée par le constructeur / importateur automobile ou par ALPHABET, ou en l'absence d'un nouvel accord sur une date de livraison dans un délai de 30 jours à compter de la date de livraison initialement convenue, le Client peut résoudre le contrat, par tout moyen écrit, si, après avoir enjoint selon les mêmes modalités ALPHABET d'effectuer la livraison dans un délai supplémentaire raisonnable, celle-ci ne s'est pas exécutée dans ce délai.

Le contrat est considéré comme résolu à la réception par ALPHABET de la lettre ou de l'écrit l'informant de cette résolution, sauf si, ALPHABET-ci s'est exécutée entre temps, si le Client a été informé par ALPHABET de la mise à disposition du Véhicule ou si ALPHABET a expédié l'avis de mise à disposition du Véhicule.

ALPHABET sera alors tenu de rembourser au Client l'intégralité des sommes qu'il a versées, dans un délai de 14 jours suivant la date de résolution du contrat.

La commande pourra néanmoins être annulée immédiatement par le Client, par tout moyen écrit, lorsqu'ALPHABET refuse de livrer le Véhicule ou lorsque

la date de livraison constitue pour le Client une condition essentielle du contrat.

**7.2** – En cas de manquement par le Client à son obligation de prendre livraison du Véhicule commandé dans le délai de 48 heures suivant l'avis de mise à disposition, et sauf cas de force majeure ou d'événement assimilé, telle que visée à l'article 6.1 ci-dessus ou sauf accord contraire entre ALPHABET et le Client d'avoir à prendre livraison du Véhicule commandé dans ledit délai de 48 heures, ALPHABET pourra enjoindre le Client, par lettre recommandée avec demande d'avis de réception ou par tout écrit sur support durable, de prendre livraison du Véhicule dans un délai raisonnable. Au terme de cette période, si le Client n'a pas pris livraison du Véhicule, ALPHABET pourra résoudre la présente commande par l'envoi au Client d'une nouvelle lettre recommandée avec demande d'avis de réception ou de tout écrit sur un autre support durable, l'informant de cette décision. La commande sera considérée comme résolue sans qu'il soit besoin d'aucune autre formalité amiable ou judiciaire à la réception par le Client de la lettre ou de l'écrit sur autre support durable adressé par ALPHABET l'informant de la résolution, sauf si avant la réception de cette lettre ou de l'écrit, le Client a pris livraison du Véhicule. En cas de résolution de la commande en pareil cas,. En outre, ALPHABET disposera du Véhicule comme il l'entendra.

**7.3** L'obligation de livrer d'ALPHABET sera considérée comme respectée dès que le Client aura été informé de la mise à disposition du Véhicule ou si ALPHABET a communiqué l'avis de mise à disposition du Véhicule.

**7.4** – Aucune des Parties ne sera tenue pour responsable envers l'autre ni ne pourra être considérée comme ayant violé le contrat si elle est empêchée ou retardée pour cause de force majeure ou d'événement assimilé rendant impossible l'exécution de la commande, telle que visée à l'article 6.1 ci-dessus. ALPHABET ou le Client pourra annuler ladite commande, sans mise en demeure préalable ni formalité judiciaire, à charge pour ALPHABET de rembourser les sommes reçues, majoré des intérêts légaux décomptés à partir du premier jour suivant l'expiration de la date de livraison prévue, sans que l'un ou l'autre ne puisse exiger une quelconque indemnité à l'autre Partie.

## **ARTICLE 8 – CONTROLE TECHNIQUE**

Dans le cas où la réglementation l'impose, ALPHABET remet au Client le certificat attestant que le véhicule d'occasion a fait l'objet du contrôle technique dans les délais prescrits, ainsi que le rapport correspondant.

## **ARTICLE 9 – CONTROLE DE SECURITE**

Pour les Ventes réalisées sur le site ALPHABET de Chilly-Mazarin, ALPHABET s'engage, vis-à-vis de son Client, à effectuer un contrôle de sécurité portant sur les organes dont la défectuosité a été révélée par le contrôle technique défini par la réglementation en vigueur.

Les vérifications et, s'il y a lieu, les remises en état concernent les organes de suspension et de direction, les systèmes de freinage et d'éclairage, les pneumatiques.

D'une manière générale, ALPHABET devra contrôler et s'assurer de la conformité du Véhicule aux prescriptions du Code de la Route.

## **ARTICLE 10 – GARANTIE COMMERCIALE**

Le Véhicule vendu est couvert par une garantie commerciale dite Garantie Véhicule Occasion ALPHABET (ci-après « Garantie VO »), d'une durée de 6 ou 12 mois, selon la marque du Véhicule, tel que mentionné sur le bon de commande, dont les conditions et modalités sont précisées ci-dessous.

### **10.1 – Définitions**

**Bénéficiaire** : le propriétaire du Véhicule et/ou l'utilisateur du Véhicule au profit duquel les prestations décrites au présent contrat sont mises en œuvre.

Par utilisateur, l'on entend la personne ayant l'usage et la conduite du Véhicule, avec l'assentiment du propriétaire, au moment de la découverte de l'incident ou de la remise du Véhicule au réparateur.

**Vendeur** : le professionnel de l'automobile ayant vendu le véhicule, soit la Société ALPHABET FRANCE FLEET MANAGEMENT.

**Véhicule** : la Garantie VO s'applique à l'ensemble des véhicules d'occasion de toutes marques, particuliers ou utilitaires, vendus par la Société ALPHABET FRANCE FLEET MANAGEMENT, à l'exclusion des véhicules visés à l'article 10.6.

**Garantie VO** : le présent contrat de prestations de service établi entre, le vendeur, la Société ALPHABET FRANCE FLEET MANAGEMENT, et le Bénéficiaire.

Il s'agit d'une garantie commerciale fournie par la Société ALPHABET FRANCE FLEET MANAGEMENT, distincte de la garantie légale des vices cachés, de la garantie légale de conformité et de la garantie commerciale du constructeur. Il ne s'agit pas d'une garantie d'assurance.

**Panne** : dysfonctionnement d'une ou plusieurs pièces et/ou organes mécaniques, électriques et/ou électroniques du Véhicule qui le rend inapte à circuler normalement.

**Préconisations du constructeur** : instructions édictées par le constructeur du Véhicule et figurant dans le carnet d'entretien, la notice d'utilisation du Véhicule et/ou les alertes intervenants sur le tableau de bord, relatives à son utilisation, son entretien et sa réparation, et dont le Bénéficiaire déclare avoir connaissance.

**Usure normale** : l'usure normale est caractérisée par le rapprochement entre, d'une part, l'état constaté des pièces ou organes endommagés, leur kilométrage et leur temps d'usage, et, d'autre part, le potentiel moyen de fonctionnement qui leur est usuellement prêté.

L'appréciation en sera faite, au besoin, à dire d'expert.

### **10.2 – Gestionnaire de la Garantie VO**

Le Gestionnaire de la Garantie VO est la Société ALPHABET FRANCE FLEET MANAGEMENT, Société par Actions Simplifiée au capital de 4.046.125 €, inscrite au RCS de Versailles sous le n° 338 708 076, dont le siège social se situe 5 rue des Hérons, 78180 Montigny-le-Bretonneux ; [ventes.particuliers@alphabet.com](mailto:ventes.particuliers@alphabet.com) / 01.76.36.01.55. .

### **10.3 – Objet du contrat**

La Garantie VO a pour objet de faire bénéficier le Véhicule d'une garantie commerciale.

La Garantie VO prend en charge les réparations nécessaires à la remise en état du Véhicule, à la suite de certains dysfonctionnements d'une ou plusieurs pièces, telles que limitativement énumérées à l'article 10.7 du présent contrat.

La Garantie VO n'est pas une garantie d'assurance de chose de type panne mécanique ou de responsabilité civile couvrant le garage vendeur, mais une garantie contractuelle qui complète les droits du Bénéficiaire émanant du contrat d'achat du Véhicule.

### **10.4 – Territorialité**

La Garantie VO s'applique uniquement aux dysfonctionnements survenus en France métropolitaine (y compris la Corse).

### **10.5 – Durée de la Garantie VO**

La durée de la Garantie VO est stipulée sur le bon de commande, à savoir 6 ou 12 mois selon la marque du Véhicule, et court à compter de la livraison du Véhicule et dans la limite des plafonds contractuels fixés à l'article 10.9.

Conformément à l'article L.217-28 du Code de la consommation, lorsque le consommateur demande au garant, pendant le cours de la garantie légale (de conformité) ou de la garantie commerciale qui lui a été consentie lors de l'acquisition ou de la réparation d'un bien, une remise en état couverte par cette garantie, toute période d'immobilisation suspend la garantie qui restait à courir jusqu'à la délivrance du bien remis en état.

Cette période court à compter de la demande d'intervention du consommateur ou de la mise à disposition pour réparation ou remplacement du bien en cause, si ce point de départ s'avère plus favorable au consommateur. Le délai de garantie est également suspendu lorsque le consommateur et le garant entrent en négociation en vue d'un règlement à l'amiable.

### **10.6 – Conditions d'éligibilité**

Dans le cas où le Véhicule ne répondrait pas aux conditions d'éligibilité indiquées au présent article, le contrat sera annulé de plein droit.

#### **10.6.1 – Conditions relatives aux Véhicules et à leur usage**

##### **a. Éligibilité des Véhicules**

Peuvent bénéficier de la Garantie VO l'ensemble des Véhicules vendus par ALPHABET, immatriculés en France métropolitaine (Corse incluse) ou dans la Principauté de Monaco, et dont le propriétaire réside en France métropolitaine (Corse incluse) ou dans la Principauté de Monaco.

Il s'agit de véhicules particuliers ou utilitaires destinés à un usage exclusivement privé.

##### **b. Non éligibilité des Véhicules**

Sont formellement exclus de la Garantie VO :

- les véhicules ne répondant pas aux conditions d'éligibilité indiquées à l'article 10.6.1.a,
- les véhicules affectés au transport à titre onéreux de personnes ou de marchandises,
- les véhicules affectés à la location courte durée,
- les véhicules affectés à l'activité de professionnels de l'automobile,
- les taxis, les VTC, les TPM, les TPV, les ambulances, les auto-écoles,
- les véhicules avec un équipement GPL,
- les véhicules ayant fait l'objet d'une quelconque modification par rapport aux normes et spécifications standard du constructeur, ou encore dont les pièces d'origine n'ont pas été remplacées par des pièces d'origine ou de qualité équivalente,
- les véhicules utilisés pour des courses, rallyes, épreuves de vitesse, compétitions ou sur circuits.

### 10.6.2 – Conditions relatives au Bénéficiaire

Le Bénéficiaire ne peut pas être un professionnel de l'automobile.

### 10.7 – Etendue de la Garantie VO

La Garantie VO prend en charge les réparations nécessaires à la remise en état du Véhicule, à la suite de certains dysfonctionnements d'une ou plusieurs pièces ou organes, résultant d'une panne d'origine mécanique, électrique ou électronique ayant un caractère imprévu, fortuit et une cause interne, survenue à la suite ou au cours de son utilisation normale, c'est-à-dire dans le respect des normes et préconisations du constructeur.

Sont couvertes par la Garantie VO les pièces suivantes des organes mentionnés ci-après :

- a. **Moteur** : bloc moteur, culasse, arbre à cames, axe de pistons, bielles, bloc-cylindres, cache-culbuteur, chemises, couronne de démarreur, coussinets, collecteur d'admission et d'échappement, joint et tresse interne, joint de culasse, joint spis, palier de vilebrequin, pignon de distribution, pistons, segments, pompe à huile, poussoirs, soupapes, guides de soupapes, tige et guide de culbuteur, vilebrequin, volant moteur, poulie damper et poulie de vilebrequin inférieure à 120.000 Kms, sonde de niveau d'eau.
- b. **Boîte de vitesses** : arbres primaire et secondaire, capteur de vitesse, différentiel, éléments de synchronisation, fourchettes internes et axes, bielles internes, pignons, roulements et bagues, satellites et planétaires, sélecteurs internes, synchro, verrouillage, boîtier de gestion de la boîte automatique et radiateur de la boîte automatique.
- c. **Pont** : toutes les pièces internes, y compris arbre, cardans, différentiels, pignons, planétaires, roulements de pont, roulements de roue, boîte de transfert et réducteur.
- d. **Direction** : pompe de direction assistée, moteur d'assistance, vérin de direction.
- e. **Système de freinage** : ABS (modulateur, pompe, accumulateur), cylindres de roues, pompe d'assistance, à l'exclusion des pièces en friction, pompe à vide.
- f. **Suspension** : axe de bague, axe et support, barre de stabilisation, bras de suspension inférieur et

supérieur, ressorts, rotules, roulements de moyeux, sphères de suspension avant, arrière et centrale, électrovanne.

- g. **Alimentation** : pompe à essence, pompe à injection, distributeur, tête d'allumeur.
- h. **Circuit de refroidissement** : accouplement de ventilateur, échangeur air/air, radiateur moteur, sonde de température d'eau, ventilateur ou moto ventilateur.
- i. **Carter** : carter inférieur moteur et carter de boîte à condition d'avoir été endommagé suite à la défaillance d'un quelconque organe couvert par la Garantie VO.
- j. **Composants électriques et électroniques** : boîtier d'alimentation, modules électroniques, régulateur de tension, bobine, unité de contrôle électronique (sauf jauge et instruments).
- k. **Ingrédients** : pour tout remplacement ou réparation d'un organe ou d'une pièce couverte par la Garantie VO, les ingrédients nécessaires au fonctionnement des organes ou pièces réparés sont pris en charge, à l'exclusion du carburant, des additifs, de l'antigel et du liquide de lave-glace, AdBlue, liquide de refroidissement et dans la limite des plafonds contractuels fixés à l'article 10.9.

### 10.8 – Exclusions de la Garantie VO

Sont exclus de la Garantie VO :

- les pièces d'usure,
- s'agissant du moteur : les filtres, bougies et bougies de préchauffage, injecteurs, courroies (la courroie de distribution n'entre pas dans le cadre de la Garantie VO, sauf si elle a été changée selon les préconisations constructeur), galet tendeur, galet enrouleur, pompe à eau, turbocompresseur, les durites, les joints (sauf joint de culasse, contre culasse et joint spis), canalisations et flexibles, carter (sauf si endommagé par un élément garanti), échappement catalysé ou non,
- les feux, ampoules et diodes électroluminescentes, les optiques de phares et leurs composants, tout équipement audiophonique et/ou de communication embarquée et leurs accessoires, tout équipement de centralisation/ démarrage, les antennes électriques et leurs moteurs, capteurs et/ou caméras (pluie, température habitacle et extérieur,...), faisceaux (moteur, accessoire...),
- les butées et disques d'embrayage, cardans, triangle, rotules (suspension et différentiel),
- les pneumatiques, les roues, les jantes,
- les disques et tambours de frein, amortisseurs (coupelles, pneumatiques, hydraulique), les plaquettes et garnitures de frein, le maître-cylindre et les étriers de frein,
- le volant,
- le démarreur, la batterie, l'alternateur, le calculateur, les fusibles, les clés (insert ou télécommande),
- le compresseur de climatisation, tuyau haute pression et basse pression, condenseur de climatisation, déshydrateur, évaporateur,
- la carrosserie et ses accessoires, la peinture, la corrosion, l'oxydation,
- les vérins, supports, réservoirs,

- la lunette dégivrante et les vitres, les rétroviseurs, les joints d'étanchéité, les serrures, le toit ouvrant, les ceintures,
- tous les écrans thermiques et phoniques,
- les coussins d'airbag,
- la sellerie, les garnitures et habillages intérieurs, les sièges chauffants, les réglages mécaniques des appuie-têtes et pare-soleils,
- GPS, les équipements TV, vidéo et téléphone portable,
- tous les supports, silent blocs,
- tous les leviers dont la commande est manuelle,
- l'installation antivol sauf si montée d'origine par le constructeur,
- les filtres, l'huile, le carburant, les ingrédients, les consommables, l'antigel, lave-glace, AdBlue, liquide de refroidissement et les recharges de gaz réfrigérant, les additifs et traitements de carburant et la main d'œuvre afférente à ces opérations,
- le contrôle technique obligatoire ou volontaire, ainsi que toute anomalie constatée au cours de ce contrôle et ne constituant pas un événement aléatoire, couvert par la Garantie VO,
- les opérations de réglage et de mise au point, excepté si elles sont la conséquence d'une réparation couverte par la Garantie VO,
- les vibrations et bruits liés au fonctionnement du véhicule,
- pour les cabriolets et les véhicules décapotables : la capote, le capitonnage, le verrouillage mécanique et l'étanchéité.

La Garantie VO ne s'applique pas aux désordres résultants :

- d'une cause externe dont notamment :
  - d'un accident de circulation (c'est-à-dire un événement agissant indirectement et subitement de l'extérieur avec une force mécanique),
  - des actes incorrects, intentionnels ou malveillants,
  - d'un dessaisissement, en particulier d'un vol, d'une tentative de vol, de l'usage non autorisé, d'un acte de banditisme ou de détournement,
  - de dommages causés par des animaux, par la tempête, par la grêle, la gelée, la corrosion, la foudre, un séisme ou une inondation,
  - de dommages causés par absorption d'eau ou immersion du Véhicule,
  - de dommages causés par carbonisation, incendie ou explosion,
  - de faits de guerre de toute nature, guerres civiles, émeutes, grèves, lock-out, terrorisme, vandalisme, confiscation ou autres interventions des autorités ou de l'action de l'énergie nucléaire,
- de l'utilisation du Véhicule en rallye, sur circuits, en compétition de quelque nature qu'elle soit, ou dans des conditions non conformes aux préconisations du constructeur,
- de l'inexpérience, de fautes de conduite ou de surrégime,
- de la modification de la structure d'origine du Véhicule (par exemple tuning, suppression du limiteur de vitesse, modification de gaz, etc.) ou le

- montage d'éléments étrangers ou d'accessoires non autorisés par le constructeur,
- d'un entretien non conforme aux prescriptions du constructeur,
- des dommages causés par la non-exécution des actions et mesures nécessaires, à titre préventif, pour empêcher la survenance du désordre ou, à titre conservatoire, pour éviter son aggravation. Notamment, le Bénéficiaire doit tenir compte des voyants d'alerte et des messages d'urgence du tableau de bord,
- du fait que le Bénéficiaire a utilisé, même occasionnellement, le Véhicule pour le transport de personnes à titre commercial ou si le Véhicule a été loué à titre commercial à différents groupes de personnes,
- de l'utilisation d'un carburant non conforme aux préconisations du constructeur, de l'absence de carburant (lubrifiant, huile, liquide de refroidissement, etc.),
- de la surcharge,
- d'avaries provoquées intentionnellement par le Bénéficiaire,
- de la rupture de pièces non couvertes par la Garantie VO,
- de tout désordre résultant de l'usure normale,
- d'une modification de la réglementation postérieurement à la vente du Véhicule et entraînant le remplacement d'une pièce ou d'un organe couvert par la Garantie VO,
- de rappels constructeur.

**Frais et préjudices exclus :** la Garantie VO a pour seule finalité de permettre la remise du Véhicule dans son état de fonctionnement antérieur à la panne, suivant les conditions décrites dans ce document.

Ne sont donc, notamment, pas pris en charge :

- les préjudices directs ou indirects résultant de l'immobilisation du Véhicule, les conséquences professionnelles, les frais de location d'un véhicule de remplacement, les frais de gardiennage, de parking, les amendes, la dépréciation du Véhicule,
- les pertes d'exploitation,
- le remplacement de pièces pour raisons de confort,
- tous les dommages corporels ou matériels,
- les opérations d'entretien et les produits nécessaires,
- toutes les opérations de nettoyage, de rinçage, de quelque ordre qu'elles soient.

### **10.9 – Détermination du montant de prise en charge**

La Garantie VO couvrira les frais de remplacement ou de réparation des pièces énumérées à l'article 10.7, dans les limites contractuelles suivantes, sur la base d'un devis établi (en conformité avec les barèmes constructeur) :

| <b>Prise en charge selon le kilométrage Véhicule</b> | <b>Plafond par intervention DANS LE %</b> |
|------------------------------------------------------|-------------------------------------------|
| 0 à 50.000 Kms:<br>100 %                             | Garantie 6 mois : 2000€ TTC               |
| 50.000 à 100.000 Kms :<br>75 %                       | Garantie 12 mois : 3000€ TTC              |

|                         |  |
|-------------------------|--|
| > 100.000 Kms :<br>50 % |  |
|-------------------------|--|

*Exemple 1 :* Véhicule vendu avec un kilométrage de 45.000 km avec une garantie de 6 mois, la panne intervient à 55.000km. Le montant des travaux est de 10.000 € TTC.

La prise en charge, selon le kilométrage sera de 75%, soit 7500€. Toutefois, la garantie étant de 6 mois, le plafond du montant de la garantie pris en charge sera de 2000€ TTC maximum.

*Exemple 2 :* Véhicule vendu avec un kilométrage de 100.000 km avec une garantie de 12 mois, la panne intervient à 105.000km. Le montant des travaux est de 7.000€ TTC.

La prise en charge, selon le kilométrage sera de 50%, soit 3.500€ TTC. Toutefois, la garantie étant de 12 mois, le plafond du montant de la garantie pris en charge sera de 3.000€ TTC maximum.

Le montant de participation aux réparations couvertes ne pourra dépasser la valeur vénale à dire d'expert du Véhicule.

#### **10.10 – Obligations du Bénéficiaire**

Pour bénéficier des prestations de la garantie VO, le Bénéficiaire a l'obligation :

- d'utiliser le Véhicule dans le respect des normes et préconisations du constructeur
- de ne pas utiliser le Véhicule de manière non conforme à sa destination et/ou pour des épreuves, courses, compétitions, essais, sur circuits ou dans des conditions « tous terrains »,
- de ne pas utiliser le Véhicule en surcharge,
- de ne pas procéder à une quelconque modification par rapport aux normes et spécifications standard du constructeur,
- de n'installer (ou de faire installer) sur le Véhicule que des pièces d'origine constructeur ou des pièces de qualité équivalente,
- de faire effectuer par un professionnel de la réparation automobile, les entretiens et révisions dans le strict respect des préconisations du constructeur, c'est-à-dire aux kilométrages et périodicités fixés par le constructeur et indiqués sur le carnet d'entretien qui lui a été remis et/ou de se conformer à l'indicateur électronique de maintenance du Véhicule.

Il s'engage à produire au Gestionnaire son carnet d'entretien complété par des professionnels de la réparation automobile, accompagné des factures acquittées, ces documents devant indiquer le kilométrage démontrant que le plan d'entretien préconisé par le constructeur a été respecté, ainsi que le détail de la main d'œuvre nécessaire et des opérations effectuées dans le cadre de l'entretien réalisé conformément aux préconisations du constructeur,

- d'effectuer régulièrement le contrôle des niveaux et des fluides,
- de s'abstenir de toute intervention sur le compteur kilométrique,
- de faire procéder au contrôle technique aux dates fixées par la réglementation et, ensuite, de faire effectuer les opérations d'entretien et de

changement de pièces et organes préconisés par le contrôle,

- d'agir en considérant les voyants ou messages d'alerte ou d'urgence du tableau de bord,
- de contrôler et/ou remplacer les organes et pièces conformément aux préconisations ou dès lors que ces opérations étaient préconisées lors d'une précédente révision,
- de confier le Véhicule à un professionnel de l'automobile dès la survenance de la panne et/ou dès qu'il a connaissance de la panne.

A défaut de satisfaire aux obligations ci-dessus, le Bénéficiaire devra apporter la preuve que la panne n'est pas due au non-respect de ses propres obligations.

#### **10.11 – Mise en œuvre de la garantie VO**

Aucune prestation effectuée sans l'accord exprès préalable du Gestionnaire ne sera prise en charge (en totalité ou en partie eu égard aux plafonds contractuellement prévus à l'article 10.9 du présent contrat).

La Garantie VO a pour seule finalité de permettre la remise du Véhicule dans son état de fonctionnement antérieur à la panne suivant les conditions décrites aux termes du présent contrat.

Le Bénéficiaire apportera tous les éléments pour justifier, d'une part, de la validité de la Garantie VO et, d'autre part, de l'incident à l'origine de la mise en jeu de la Garantie VO.

Le Bénéficiaire doit s'arrêter dès que les symptômes de la panne ou de l'incident mécanique se manifestent. Toute aggravation de la panne ou de l'incident reste à la charge du Bénéficiaire.

- si le Véhicule n'est pas immobilisé et peut rouler sans risque d'aggravation, le Bénéficiaire devra le conduire dans les ateliers du réparateur agréé par le constructeur le plus proche,
- si le Véhicule est immobilisé et/ou ne peut rouler sans risque d'aggravation, le Bénéficiaire fera son affaire de le faire rapatrier dans les ateliers d'un professionnel de la réparation automobile de la marque du Véhicule concerné.

Le Bénéficiaire devra alors signer un ordre de réparation auprès du Garage où le Véhicule est immobilisé et solliciter l'établissement d'un diagnostic précis et d'un devis conformément à la législation en vigueur. Les frais de diagnostic seront pris en charge si la panne a pour origine le dysfonctionnement d'une pièce ou d'un organe couvert par la Garantie VO et dans les limites contractuellement prévues à l'article 10.9 du présent contrat.

Il appartiendra ensuite au Bénéficiaire

- d'informer ALPHABET de la panne au 01.76.36.01.55 (tarif national en vigueur en France Métropolitaine depuis un poste fixe) dans un délai de cinq (5) jours,
- et de lui transmettre sur tout support durable (courriel, lettre recommandée avec accusé de réception, télécopie...) dans les cinq (5) jours

de la survenance de la panne, à l'adresse suivante : ALPHABET CENTRE VO ZA LA VIGNE AUX LOUPS, 23 rue Denis Papin 91380 CHILLY-MAZARIN :

- les coordonnées du Véhicule (n° de série, immatriculation, date de la vente du Véhicule),
- les coordonnées du garage où est immobilisé le Véhicule,
- l'ordre de réparation signé,
- le devis détaillé de l'intervention à effectuer, du prix des pièces de remplacement et des coûts de main d'œuvre avec les valeurs de référence des temps de travail (conforme au barème du constructeur) établi par le garage où est immobilisé le Véhicule,
- une copie du carnet d'entretien dûment rempli, justifiant que les opérations d'entretien ont bien été réalisées conformément aux prescriptions du constructeur et/ou à l'indicateur de maintenance présent sur le Véhicule et les factures d'entretiens après la date d'achat du Véhicule.

Le Gestionnaire indiquera alors, sous cinq (5) jours, au Bénéficiaire si la Garantie VO s'applique.

Le Bénéficiaire devra permettre à toute personne habilitée par le Gestionnaire d'examiner le Véhicule et, à sa demande, lui fournir les renseignements nécessaires. Par ailleurs, le Gestionnaire pourra recourir à une expertise amiable pour déterminer l'origine et l'étendue des dommages et le coût des réparations.

En cas de désaccord sur l'application du contrat de Garantie VO relative à une intervention indéterminée, le Bénéficiaire pourra mettre en œuvre une expertise contradictoire par un expert qu'il aura missionné. Les frais d'expertise sont à la charge du Bénéficiaire. Ceux-ci lui seront intégralement remboursés si l'expertise démontre que l'intervention est couverte par le contrat.

En cas de désaccord constaté entre les experts intervenant respectivement pour le Bénéficiaire et le Gestionnaire, suite à l'expertise amiable et contradictoire, au sujet des mesures à prendre pour la mise en œuvre de la Garantie VO, le différend peut être soumis à l'appréciation d'un autre expert désigné d'un commun accord par les Parties, afin d'arbitrer la situation.

Après accord du Gestionnaire, les réparations exécutées et facturées seront réglées dans la limite des plafonds fixés à l'article 10.9 du présent contrat, au réparateur agréé du Constructeur de la marque du Véhicule à réception de la facture, au barème pièces et main d'œuvre du constructeur applicable en France métropolitaine.

Le Gestionnaire ne pourra être tenu responsable en cas de défaut d'approvisionnement de pièces par le constructeur ou le fournisseur.

Le Garage réparateur reste seul responsable des réparations qu'il a effectuées ou qu'il a fait effectuer suite au diagnostic de panne initiale, notamment en cas d'erreur de diagnostic, de malfaçons ou du non-respect des règles de l'art applicables à sa profession. Le Gestionnaire n'est pas le donneur d'ordre du Garage.

## **10.12 – Non-cessibilité de la Garantie VO**

La présente Garantie VO n'est pas cessible en cas de revente du Véhicule avant le terme de la garantie VO.

## **ARTICLE 11 – GARANTIES LEGALES**

Les conditions générales de la Garantie commerciale exposées à l'article 10 ne se substituent pas aux garanties que le Client tient de la loi au titre de la garantie légale de conformité, s'il a la qualité de consommateur ou de non professionnel (articles L.217-3 à L.217-20 du Code de la consommation) et de la garantie des vices cachés (articles 1641 à 1649 du Code civil) dont les conditions et modalités sont détaillées ci-dessous.

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 L217-1 à L21-32 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 portée 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 ouvre droit à une réduction de prix si le bien est conservé ou à un remboursement intégral contre restitution du bien.

## **ARTICLE 12- PROTECTION DES DONNEES PERSONNELLES**

ALPHABET, responsable de traitement indépendant, s'engage à respecter les exigences de la Loi Informatique et Libertés modifiée et le Règlement Général sur la Protection des Données (ci-après « RGPD ») dans le cadre du Contrat, notamment en ce qui concerne la collecte et le traitement des Données Personnelles, telles que définies à l'article 4 du RGPD. La politique de confidentialité d'Alphabet est décrite en détail sous ce [lien \(https://www.alphabet.com/fr-fr/politique-de-confidentialite\)](https://www.alphabet.com/fr-fr/politique-de-confidentialite).

### **12.1 - Finalités du traitement**

Le Client reconnaît qu'ALPHABET peut collecter les Données Personnelles du Client dans le cadre de la conclusion et de l'exécution du Contrat.

ALPHABET s'engage à collecter et traiter les Données Personnelles pour les finalités suivantes conformément à la réglementation française et européenne en vigueur :

- Tout traitement relatif à la conclusion et à l'exécution du Contrat : prise de contact, gestion du Contrat, gestion de créances, cession de créances, transmission à des partenaires pour certains services associés au Contrat ;
- Tout traitement relatif à la lutte contre la Fraude et à la Lutte contre le Blanchiment des Capitaux et le Financement de Terrorisme (LCBFT) ;
- Tout traitement relatif aux produits et services d'ALPHABET : demande d'informations sur les produits et services, amélioration de la qualité de nos produits et services (enquête de satisfaction), le développement de nouveaux produits et services et la communication sur de nouveaux produits et services ;
- Tout traitement relatif au respect des obligations légales d'ALPHABET, la revendication, l'exercice ou la défense de droits en justice.
- Tout traitement relatif à la collecte d'informations auprès des partenaires intervenant sur le véhicule afin de déceler d'éventuelles modifications réalisées sur le véhicule.

ALPHABET basera le traitement des Données Personnelles sur, entre autres, les principes juridiques

suivants. Il ne s'agit pas d'une liste complète ou définitive des principes juridiques, mais seulement des exemples destinés à rendre les principes juridiques plus transparents :

- Consentement (article 6, paragraphe 1, page 1 a), article 7 du RGPD, ou article 9, paragraphe 2 a), article 7 du RGPD) : ALPHABET traitera certaines données uniquement sur la base du consentement que le Client aura donné expressément et volontairement. Le Client dispose du droit de révoquer son consentement à tout moment, avec effet pour l'avenir.
- Exécution d'un contrat / mesures précontractuelles (article 6, paragraphe 1, page 1 b) du RGPD) : Pour l'initiation et/ou l'exécution du Contrat, les partenaires, prestataires d'ALPHABET peuvent avoir accès à certaines données.
- Exécution d'une obligation légale (article 6, paragraphe 1, page 1 c) du RGPD) : ALPHABET est soumis à un certain nombre de spécifications légales et peut traiter certaines données pour se conformer à ces spécifications.
- Protection des intérêts légitimes (article 6, paragraphe 1, page 1 f) du RGPD) : ALPHABET peut traiter certaines données afin de protéger ses intérêts légitimes ou les intérêts de tiers.

Toutefois, cela ne s'applique pas si les intérêts du Client l'emportent sur ceux d'ALPHABET dans des cas particuliers.

### **12.2 - Données Personnelles collectées**

Les Données Personnelles suivantes peuvent être collectées par ALPHABET :

- Données de contact : nom, prénom, adresse, numéro de téléphone, adresse email.
- Autres Données Personnelles : ce sont toutes informations fournies telles que la date de naissance.
- Informations relatives au financement et à la lutte contre le Blanchiment des capitaux, le Financement du terrorisme et la Fraude : il s'agit des données permettant de déterminer une identité, les données de transaction, des paiements qui n'auraient pas pu être faits, les informations sur les cas de fraude, les infractions punissables, les transactions suspectes, les personnalités politiques et les listes de sanctions qui contiennent des Données Personnelles. Afin de lutter contre la fraude, ces données peuvent être partagées à d'autres sociétés du BMW Group et d'autres prestataires.
- Données de transaction et d'interaction : les informations concernant les achats de produits et services, les interactions avec le service client d'ALPHABET (demandes et réclamations), la participation à des études de marché.
- Données contractuelles telles que : numéro de client, numéro de contrat.
- Utilisation du site Internet d'ALPHABET et communication : il s'agit de la manière dont est utilisé le site Internet, si des communications sont ouvertes ou transférées, y compris les informations collectées au moyen des cookies et autres technologies de suivi (La politique de cookies du site d'ALPHABET est disponible ici : <https://www.alphabet.com/fr-fr/cookies>).

### **12.3 - Destinataires des Données Personnelles**

ALPHABET s'interdit de partager, de divulguer, de céder, de transférer ou de communiquer tout ou partie des Données Personnelles du Client à des tiers à l'exception :

- des entités appartenant au BMW Group ;
- des prestataires, partenaires commerciaux strictement nécessaires à la fourniture pour le compte d'ALPHABET des produits ou des services ;
- des tiers si ALPHABET a été contraint de fournir des informations à des fins légales ou réglementaires.

Si l'un quelconque de ces tiers se trouve en dehors de l'Espace économique européen, ALPHABET veillera à ce qu'il accepte d'appliquer le même niveau de protection que celui requis par la réglementation européenne.

Certains pays hors de l'Espace économique européen, ont été reconnus par la Commission européenne comme fournissant un niveau de protection équivalent à celui de l'Espace économique européen et, par conséquent, aucune garantie juridique supplémentaire n'est nécessaire. S'agissant des pays n'ayant pas reçu une telle reconnaissance, ALPHABET s'engage à conclure des clauses contractuelles types de l'Union européenne imposant des obligations équivalentes directement au destinataire des données ou tout autre mécanisme contractuel adopté par les autorités européennes afin de sécuriser un éventuel transfert de Données Personnelles vers un pays tiers.

#### **12.4 - Durées de conservation des Données Personnelles**

ALPHABET s'engage à conserver les Données Personnelles du Client aussi longtemps que nécessaire pour les finalités pour lesquelles elles ont été collectées. Si les données sont utilisées à plusieurs fins, ALPHABET les conservera jusqu'à ce que la dernière finalité avec la durée de conservation applicable vienne elle-même à expiration, mais ALPHABET cessera de les utiliser pour la finalité avec une durée plus courte lorsque celle-ci aura expiré. L'accès aux informations est limité aux collaborateurs d'ALPHABET disposant des autorisations appropriées et qui ont un besoin défini d'accéder à ces informations pour les finalités indiquées.

**Utilisation des données à des fins marketing :** ALPHABET peut conserver les informations du Client à des fins marketing pendant 36 mois à compter, de la date à laquelle ALPHABET a obtenu le consentement du Client, ou, de la date à laquelle le Client a pour la dernière fois répondu à une communication marketing de la part d'ALPHABET.

#### **Utilisation des données dans le cadre de l'exécution du contrat :**

ALPHABET conserve les données du Client pendant toute la durée de validité du Contrat plus 5 ans afin de gérer toutes demandes ou réclamations postérieures. Les documents comptables et pièces justificatives sont conservés pendant 10 ans à compter de la clôture de l'exercice fiscal.

**En cas d'inscription sur une liste de lutte contre la fraude** ou contre le financement du terrorisme ou le blanchiment de capitaux : les Données Personnelles sont conservées 5 ans.

#### **12.5 - Sécurité des Données Personnelles**

ALPHABET s'engage à mettre en place de nombreuses mesures de sécurité pour protéger et maintenir la sécurité, l'intégrité et la disponibilité des Données Personnelles du Client.

ALPHABET ainsi que ses éventuels sous-traitants et partenaires commerciaux s'engagent à maintenir la sauvegarde physique, électronique et procédurale relative à la protection des Données Personnelles du Client conformément aux exigences applicables en la matière.

ALPHABET reconnaît avoir mis en place des mesures techniques et organisationnelles suivantes :

- L'accès personnel aux Données Personnelles du Client est strictement restreint sur la base du "besoin de savoir" et aux fins indiquées uniquement.
- Le transfert des Données Personnelles collectées vers des tiers s'effectue de manière cryptée.
- Les systèmes informatiques d'ALPHABET disposent de pare-feu pour interdire l'accès non autorisé, par ex. contre des attaques de pirates.
- ALPHABET surveille en permanence l'accès aux systèmes informatiques pour détecter et empêcher l'utilisation abusive des Données Personnelles.

#### **12.6 - Droit des personnes concernées**

Si le Client a des questions concernant l'utilisation de ses Données Personnelles, il peut contacter ALPHABET par écrit à l'adresse suivante : Alphabet France Fleet Management, Service Conformité, 5 rue des Hérons, 78180 Montigny-le-Bretonneux ou par courriel à l'adresse électronique suivante : [privacy.fr@alphabet.com](mailto:privacy.fr@alphabet.com).

En tant que personne concernée le Client dispose des droits suivants :

**Droit d'accès :** le Client peut à tout moment demander à ALPHABET des informations sur les Données Personnelles détenues par ALPHABET. Ces informations concernent notamment les catégories de Données Personnelles qu'ALPHABET traite, les finalités du traitement, la source des Données Personnelles si ALPHABET ne les a pas collectées directement auprès du Client et, le cas échéant, les destinataires auxquels ALPHABET a transférés les Données Personnelles du Client. Le Client peut recevoir gratuitement une copie des Données Personnelles le concernant ; si le Client souhaite recevoir des copies additionnelles, ALPHABET se réserve le droit de les facturer.

**Droit de rectification :** le Client peut demander la rectification des Données Personnelles. Sur la base des informations les plus récentes mises à disposition d'ALPHABET, ALPHABET prendra les mesures appropriées pour faire en sorte que les Données Personnelles détenues et traitées par ALPHABET, soient exactes, complètes, à jour et pertinentes.

**Droit à l'effacement :** le Client peut demander à ALPHABET de procéder à la suppression des Données Personnelles, pour autant que les conditions légales requises soient remplies. Cela peut être le cas si :

- les Données Personnelles du Client ne sont plus nécessaires au regard des finalités pour lesquelles elles ont été collectées ;
- le Client a révoqué son consentement sur lequel se fonde le traitement des Données Personnelles

et s'il n'existe aucune autre base légale justifiant le traitement ;

- le Client s'oppose au traitement des données et s'il n'existe aucun motif légitime prioritaire pour le traitement ou si le Client s'oppose au traitement des données à des fins de prospection commerciale ;
- les Données Personnelles ont été traitées illégalement.

Ce droit ne s'applique pas si le traitement est nécessaire :

- pour assurer le respect d'une obligation légale qui oblige ALPHABET à traiter certaines Données Personnelles notamment, en ce qui concerne les délais de conservation légaux ;
- ou pour revendiquer, exercer ou défendre des droits.

**Droit à la limitation du traitement** : le Client peut demander à ALPHABET de limiter le traitement des données si :

- le Client conteste l'exactitude des données ;
- le traitement est illicite et que le Client s'oppose à la suppression des Données Personnelles et exige en lieu et place la limitation de leur utilisation ;
- ALPHABET n'a plus besoin des données du Client mais ce dernier en a besoin pour faire respecter, exercer ou défendre ses droits ;
- le Client s'oppose au traitement, tant qu'il n'est pas certain que les motifs légitimes d'ALPHABET l'emportent sur les siens.

**Droit à la portabilité des données** : à la demande du Client, ALPHABET transférera les Données Personnelles - si cela est techniquement possible - à un autre responsable de traitement. Cependant, le Client ne dispose de ce droit que si le traitement des données est fondé sur le consentement ou s'il est nécessaire pour l'exécution d'un contrat. Au lieu de recevoir une copie des données, le Client peut également demander à ALPHABET de transmettre les données directement à un autre responsable de traitement spécifié par le Client.

**Droit d'opposition** : le Client peut à tout moment s'opposer au traitement des données pour des motifs tenant à une situation particulière, à condition que le traitement soit fondé sur le consentement du Client ou sur les intérêts légitimes d'ALPHABET ou ceux d'un tiers. Dans ce cas, ALPHABET ne traitera plus ces données. Ce qui précède ne s'applique pas si ALPHABET peut démontrer des raisons impérieuses justifiant le traitement et qui l'emportent sur les intérêts du Client, ou si ALPHABET a besoin des données du Client pour revendiquer, exercer ou défendre des droits.

**Droit d'organiser le sort de ses données après la mort** : le Client peut donner des directives relatives à la conservation, à l'effacement et à la communication des données après son décès, ces directives pouvant être générales (portant sur l'ensemble des Données Personnelles) ou particulières (ne concernant que certains traitements de données spécifiques). Une personne pourra être désignée pour exécuter ces directives et demander à ALPHABET leur mise en œuvre.

**Délai de réponse** : ALPHABET s'efforce toujours de répondre à toutes les demandes dans un délai de 30 jours. Ce délai peut toutefois être prolongé si nécessaire pour

des raisons liées au droit spécifique de la partie concernée ou à la complexité de la demande du Client.

ALPHABET attire l'attention du Client sur le fait que des documents d'identification peuvent être demandés afin d'authentifier ce dernier avant la délivrance de toute information, car il est interdit de délivrer des Données Personnelles à des personnes non autorisées.

Dans certains cas, il se peut qu'ALPHABET ne soit pas en mesure de fournir au Client des informations sur l'ensemble des Données Personnelles en raison d'exigences légales. Si ALPHABET doit rejeter la demande de renseignements du Client dans un tel cas, ALPHABET informera le Client en même temps des motifs du refus.

## **ARTICLE 13 – OPPOSITION A DEMARCHAGE TELEPHONIQUE**

Conformément aux articles L.223-1 et suivants du Code de la consommation, le Client consommateur est informé que s'il ne souhaite pas faire l'objet de prospection commerciale par voie téléphonique, il peut gratuitement s'inscrire sur la liste d'opposition au démarchage téléphonique auprès de la société CONSOPROTECT, filiale de WORDLINE France, à l'adresse suivante : WORLDLINE, Service Bloctel, CS 61311 41013 BLOIS CEDEX ou sur le site [www.bloctel.gouv.fr](http://www.bloctel.gouv.fr). Le Client ne sera ainsi pas démarché par téléphone, sauf relation contractuelle préexistante.

## **ARTICLE 14 – LUTTE CONTRE LE BLANCHIMENT DES CAPITAUX ET LE FINANCEMENT DU TERRORISME – SANCTIONS FINANCIÈRES**

Dans le cadre de son dispositif de lutte contre le blanchiment de capitaux et de financement du terrorisme, Alphabet est tenu à un devoir d'identification et de vérification d'identité de ses cocontractants, avant toute entrée en relation d'affaires. A ce titre, il peut vous être demandé tous éléments utiles, sur simple demande écrite, par Alphabet.

Ces informations sont prises en compte lors du processus de décision de l'entrée en relation avec Alphabet.

## **ARTICLE 15 - LITIGES - MEDIATION**

**15.1** – Si le Client rencontre une difficulté avec son véhicule, il devra, dans tous les cas, au préalable, s'adresser à ALPHABET.

Les Parties s'efforceront de trouver une issue amiable préalablement à toute procédure contentieuse. Pour ce faire, le Client s'engage à envoyer à ALPHABET une réclamation écrite faisant état de son grief à l'adresse suivante : ALPHABET FRANCE FLEET MANAGEMENT, Centre Vo Chilly, 23 rue Denis Papin, Chilly-Mazarin (91380).

**15.2** A défaut d'accord amiable ou en l'absence de réponse d'ALPHABET, dans un délai raisonnable d'un (1) mois, le Client, s'il est consommateur au sens de l'article liminaire du Code de la consommation, a la faculté, avant de saisir éventuellement les juridictions compétentes, de recourir gratuitement à un médiateur de la consommation,

conformément aux articles L.612-1 et suivants du Code de la consommation, en vue du règlement amiable du litige.

Le Client consommateur pourra saisir le CNPM – Médiation Consommation, à l'adresse suivante : 27, avenue de la Libération, 42400 Saint-Chamond, Tél : +33 (0)9 88 30 27 72 ou via son site internet, <https://www.cnpm-mediation-consommation.eu/>.

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.

**15.3** Par ailleurs, le Client consommateur pourra contacter le Centre Européen des Consommateurs ou adresser sa réclamation sur la plateforme européenne de règlement en

ligne des litiges (RLL) en se rendant sur le site internet: <https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/index.cfm?event=main.home2.show&lng=FR>.

#### **ARTICLE 16 – DROIT APPLICABLE ET JURIDICTION COMPETENTE**

Le droit applicable est la loi française.

Les CGV et le bon de commande sont régis par le droit français et tout litige judiciaire sera porté devant les juridictions nationales, selon les règles du droit commun.

#### **RÉCÉPISSÉ DE PAIEMENT VALANT REÇU**

##### **A compléter uniquement en cas de vente à crédit entrant dans le champ d'application des articles L 311-1 à L 312-94 du Code de la Consommation**

En cas de vente à crédit entrant dans le champ d'application des articles L 311-1 à L 312-94 du Code de la Consommation, il est précisé que :

1. Le Vendeur ne peut recevoir, de la part du Client, aucun paiement sous quelque forme que ce soit, ni aucun dépôt en sus de la partie du prix que le Client a accepté de payer au comptant, tant que le contrat relatif à l'opération de crédit n'est pas définitivement conclu.
2. Article L312-52 du code de la consommation : « Le contrat de vente ou de prestation de services est résolu de plein droit sans indemnité :
  - si le prêteur n'a pas, dans le délai de sept jours à compter de l'acceptation du contrat de crédit par l'emprunteur, informé le Concessionnaire vendeur de l'attribution du crédit ;
  - 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 (délai de 14 jours calendaires révolus à compter du jour de l'acceptation de l'offre de contrat de crédit).

Toutefois, lorsque l'emprunteur, par une demande expresse, sollicite la livraison ou la fourniture immédiate du bien ou de la prestation de services, l'exercice du droit de rétractation du contrat de crédit n'emporte résolution de plein droit du contrat de vente ou de prestation de services que s'il intervient dans un délai de trois jours à compter de l'acceptation du contrat de crédit par l'emprunteur.

Le contrat n'est pas résolu si, avant l'expiration des délais mentionnés au présent article, l'acquéreur paye comptant. »

3. Article L 312-53 du code de la consommation : « Dans les cas de résolution du contrat de vente ou de prestation de services prévus à l'article L 312-52, le vendeur ou le prestataire de services rembourse, sur simple demande, toute somme que l'acheteur aurait versée d'avance sur le prix. »

Article L 341-10 du code de la consommation : « Dans les cas de résolution du contrat de vente ou de prestations de services prévus à l'article L 312-53, à compter du huitième jour suivant la demande de remboursement de toute somme versée d'avance par l'acheteur, cette somme est productive d'intérêts, de plein droit, au taux de l'intérêt légal majoré de moitié. »

Attention:

Le contrat de vente n'est pas résolu de plein droit :

- Si, avant l'expiration du délai prévu ci-dessus, le Client paye comptant,
- Ou si le Client n'a pas exercé son droit de rétractation du contrat de crédit dans le délai de quatorze jours calendaires révolus ci-dessus rappelé.

Date de signature de l'offre préalable de crédit : .....

Acompte versé dont ALPHABET donne reçu €

#### DEMANDE DE LIVRAISON IMMÉDIATE DANS LE CADRE D'UN CRÉDIT

Si le Client demande à être livré immédiatement, il doit recopier, ci-dessous, la mention suivante "Je demande à être livré(e) immédiatement. Le délai légal de rétractation de mon contrat de crédit arrive dès lors à échéance à la date de la livraison, sans pouvoir être inférieur à trois jours ni supérieur à quatorze jours suivant sa signature. Je suis tenu(e) par mon contrat de vente principal dès le quatrième jour suivant sa signature".

.....

.....

A .....

Date,

Signature du Client

## MODELE DE FORMULAIRE DE RETRACTATION

UNIQUEMENT EN CAS DE CONTRAT CONCLU A DISTANCE, A LA SUITE D'UN DEMARCHAGE TELEPHONIQUE OU HORS ETABLISSEMENT

Articles L 221-1 et suivants du Code de la consommation (cf conditions et modalités suivant l'article 4 des conditions générales de vente)

- UNIQUEMENT si décision du Client de se rétracter du présent bon de commande dans le cadre des dispositions de l'article L. 221-18 du Code de la consommation, ci-dessus rappelé, complétez et signez ce formulaire
- Envoyez-le par lettre recommandée avec accusé de réception à l'adresse du Vendeur telle qu'elle figure en tête du présent bon de commande ou par courrier électronique à l'adresse suivante : [ventes.particuliers@alphabet.com](mailto:ventes.particuliers@alphabet.com).
- Expédiez -le au plus tard le quatorzième jour à partir du jour de la réception de votre Véhicule.

Je soussigné, .....

Le Client notifie par la présente la rétractation du contrat portant sur la vente du véhicule.....

Désignation du véhicule commandé

.....

Date de la commande : .....

N° du bon de commande : .....

Date de réception du Véhicule : .....

Nom du Client

.....

Adresse du Client

.....

Date :

Signature du Client :

**Alphabet France Fleet Management** - SAS au capital de 6 295 380,25 €- RCS Versailles 338 708 076 **Adresse** 5, rue des Hérons Montigny-le-Bretonneux

CS 40752 - 78182 Saint-Quentin-en-Yvelines Cedex - France **Téléphone** +33 (1) 49 04 91 00 **Email** [alphabet.france@alphabet.com](mailto:alphabet.france@alphabet.com)

[www.alphabet.fr](http://www.alphabet.fr)

Conditions Générales de Ventes – véhicule d'occasion