

## Conditions Générales de Vente pour le Certificat de Conformité

Applicables à compter du 01/01/2023

### 1 – Préambule

Volkswagen Group France, Société par Actions Simplifiée au capital de 198 502 510 euros, 11 avenue de Boursonne, 02600 Villers-Cotterêts Cedex France, immatriculée au RCS de Soissons sous le numéro 832 277 370 propose sur le site internet de chaque marque d'accéder à un service de délivrance de certificat de conformité (COC) permettant l'exportation (immatriculation à l'étranger) du véhicule. Ce sont des documents officiels du constructeur, édités sur du papier sécurisé, et qui peuvent être authentifiés par les autorités françaises en charge de l'homologation et de l'immatriculation des véhicules à moteur.

Préalablement à toute commande, le Client s'engage à prendre connaissance des présentes Conditions Générales de Vente (ci-après les « CGV ») et à ne procéder à une demande en ligne que s'il les accepte sans réserve.

2 – Description du produit, tarif et parcours de commande pour des documents liés à l'export : le certificat de conformité européen (COC)

#### 2.1. Produit

Volkswagen Group France délivre des COC afin de permettre l'immatriculation à l'étranger des véhicules dont la première mise en circulation a été effectuée en France. Le COC est un document administratif officiel et filigrané. Le COC est disponible auprès de VGF uniquement pour les véhicules affectés commercialement au marché français. Pour les autres marchés, le Client devra se renseigner auprès de l'importateur local.

#### 2.2. Tarif

L'original du COC est délivré gratuitement au premier demandeur (si le COC original n'a jamais été délivré).  
Le duplicata du COC est facturé au tarif de 120 euros TTC (en cas de perte du COC original, ou à la demande des futurs acquéreurs).  
Tout duplicata de COC facturé ne sera pas remboursé.

#### 2.3. Parcours de commande et document à fournir

Le COC est un document administratif officiel et filigrané qui nécessite un envoi postal.

La demande de COC doit être envoyée par email à :

homologation.coc@volkswagenfrance.com

ou par courrier à :

VOLKSWAGEN Group France

Relations Clients Homologation

BP 62

02601 VILLERS-COTTERETS CEDEX

Les documents suivants doivent être envoyés :

1. Nom, Prénom et adresse postale
2. Preuve de propriété du véhicule :
  - Pour un véhicule usagé, une copie du certificat d'immatriculation complet et lisible
  - Pour un véhicule neuf, une copie de la facture d'achat du véhicule à votre nom
3. Preuve du règlement : copie de l'avis de virement bancaire (voir article 3.4)

A titre indicatif, le délai moyen de traitement des demandes de COC est d'environ 7 jours ouvrés à réception des documents complets.

#### 2.4 Paiement de la Commande

Aucune Commande ne sera traitée par Volkswagen Group France sans paiement préalable.

Le règlement est à effectuer par virement bancaire exclusivement, sur le compte de VOLKSWAGEN Bank France. Aucun autre mode de règlement n'est accepté.

Important : Le libellé du virement doit impérativement contenir le numéro de série du véhicule (17 caractères / point E du certificat d'immatriculation du véhicule)

Virement depuis un compte bancaire français ou étranger : IBAN FR76 1512 8000 0110 0000 0201 469 ; BIC VOWAFR21.

Domiciliation : VOLKSWAGEN BANK FRANCE, ROISSY-EN-FRANCE.

### 3 – Validation de la Commande, traitement par Volkswagen Group France et livraison

Il appartient au Client de fournir des informations exactes et complètes qui permettront un traitement optimal de la Commande.

A réception du dossier complet, Volkswagen Group France initie le traitement de la commande.

À partir du moment où la commande du Client est ferme et définitive, aucune annulation ne pourra

être prise en compte par Volkswagen Group France.

Après un délai nécessaire au traitement de la Commande, au maximum 6 semaines, le COC est édité et expédié par courrier postal à l'adresse fournie par le Client. Ce courrier est accompagné de la facture associée à la commande.

### 4 – Validité des documents délivrés par Volkswagen Group France suite à la Commande

Les COC délivrés par Volkswagen Group France sont des documents officiels, sécurisés et authentifiés émis par Volkswagen Group France au nom du Groupe Volkswagen. Ils contiennent les données d'homologation par Type européennes, permettant l'immatriculation d'un véhicule à l'export. Seul Volkswagen Group France, en tant que représentant officiel des marques du Groupe Volkswagen en France, est en mesure de délivrer ces documents officiels pour la marque souhaitée.

### 5 – Droit de rétractation

Le droit de rétractation ne s'applique pas pour ces prestations.

Conformément à l'article L.221-28, le droit de rétractation ne s'applique pas à la fourniture de services pleinement exécutés avant la fin du délai de rétractation et, si le contrat soumet le consommateur à une obligation de payer, dont l'exécution a commencé avec son accord préalable et exprès et avec la reconnaissance par lui de la perte de son droit de rétractation, lorsque la prestation aura été pleinement exécutée par le professionnel.

### 6 – Retard ou défaut de livraison

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 convenue contractuellement, soit au maximum 6 semaines à compter de la réception du dossier complet par VGF, le Client 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 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.

Lorsque le contrat est résolu, le Vendeur est tenu de rembourser le Client 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 le Client 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.

### 7 – Réclamation / Médiation

Toute réclamation en lien avec l'application du présent contrat doit être adressée au Service Clients de Volkswagen Group France.

Si le Client a la qualité de consommateur au sens du Code de la consommation et qu'il n'a pas obtenu de réponse satisfaisante à sa réclamation ou en l'absence de réponse dans un délai d'un (1) mois, il a la possibilité de saisir le Médiateur de Volkswagen Group France en le sollicitant par courrier à l'adresse suivante : Médiation Cmfim – 19 avenue d'Italie 75013 Paris, ou sur son site Internet [www.mediationcmfim.eu](http://www.mediationcmfim.eu)

Si le Client réside au sein de l'Union européenne, il a 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>

### 8 – Données personnelles

Volkswagen Group France, responsable du traitement, met en œuvre un traitement de données à caractère personnel concernant le Client, ayant pour finalité la gestion de la commande et de la délivrance des COC. Ce traitement est nécessaire au respect de nos obligations légales et réglementaires ainsi qu'à l'exécution du contrat. Les données collectées sont indispensables à ces traitements et sont destinées aux services concernés de Volkswagen Group France, ainsi que, le cas échéant, à la maison mère du Groupe Volkswagen, à ses prestataires et/ou sous-traitants. Ces données sont conservées durant une période de 5 ans à compter de l'exécution du contrat d'achat. Le Client dispose d'un droit d'accès, de rectification, d'effacement, d'opposition, de limitation et de portabilité de ses données ainsi que du droit de formuler des directives générales quant au sort de ses données après la mort, qui s'exercent par courrier électronique à l'adresse suivante : [donneespersonnelles@volkswagenfrance.com](mailto:donneespersonnelles@volkswagenfrance.com) ou par courrier postal à l'adresse suivante : Volkswagen Group France, Relation Client, 11 avenue de Boursonne, 02600 Villers-Cotterêts. Le Client dispose également du droit de saisir une autorité de contrôle, la CNIL en France.

### 9 – Dispositions générales

#### 9.1 Archivage et preuve

L'archivage des communications, des courriels, des bons de commande et des présentes CGV est effectué sur un support fiable et durable de manière à constituer une copie fidèle et durable conformément à l'article 1366 du Code civil. Toute partie au contrat convient et accepte qu'ils peuvent être produits à titre de preuve du contrat conclu.

#### 9.2 Modifications des CGV

Les CGV pourront être modifiées à tout moment. En cas de modification des CGV, la version applicable sera celle en vigueur au jour de l'achat du Client.

#### 9.3 Force majeure

Aucune des parties au contrat ne sera responsable de toute inexécution ou de tout retard dans l'exécution de ses obligations, si cette inexécution ou ce retard est dû(e) à un cas de force majeure, tel que défini par la jurisprudence des cours et tribunaux français ainsi expressément que toute pandémie reconnue par l'Organisation mondiale de la santé ou tout état d'urgence sanitaire déclaré par le Gouvernement français, les cas d'incendie, d'inondation, de tremblement de terre, de catastrophes naturelles, d'actes de guerre, de terrorisme, d'émeutes, de rébellions, de grèves, ou de conflits sociaux, retard ou manquement des services postaux ou de tout autre organisme de transport public ou privé à fournir des produits ou des services, l'arrêt ou le blocage des moyens de communication et de télécommunications, panne générale des équipements ou du système du Site, ainsi que tout événement hors du contrôle de la partie au contrat subissant le cas de force majeure.

#### 9.4 Survivance

Les stipulations des CGV, qui par leur nature ou leur rédaction ont vocation à continuer à s'appliquer après la cessation de l'utilisation du Site pour quelque cause que ce soit, resteront en vigueur pour la durée nécessaire à l'exécution de leur objet.

#### 9.5 Nullité – Titre

Si une ou plusieurs stipulations des CGV sont tenues pour non valides ou déclarées telles en application d'une loi, d'un règlement ou à la suite d'une décision définitive d'une juridiction compétente, les autres stipulations garderont toute leur force et portée. En cas de difficultés d'interprétation entre l'un quelconque des titres figurant en tête des clauses, et l'une quelconque des clauses, les titres seront écartés et le contenu de la clause concernée prévaudra.

#### 9.6 Droit applicable – Attribution de compétence

Les présentes CGV et les documents auxquels elles font référence sont régis par le droit français.

À DÉFAUT D'UN ACCORD AMIABLE DANS UN DELAI DE 30 JOURS SUIVANT LA LETTRE INITIANT UNE DEMARCHE DE REGLEMENT AMIABLE, TOUT LITIGE RELATIF À L'EXISTENCE, L'INTERPRETATION, L'EXECUTION OU LA RUPTURE DES CGV, MEME EN CAS DE PLURALITE DE DEFENDEURS, SERA SOUMIS (SAUF COMPETENCE EXCLUSIVE RECONNUE A UNE JURIDICTION DIFFERENTE, NOTAMMENT LE TRIBUNAL DE GRANDE INSTANCE DE PARIS EN MATIERE DE DROIT DE LA PROPRIETE INTELLECTUELLE) : (i) EN CAS DE LITIGE AVEC UN COMMERCANT, AU TRIBUNAL DE COMMERCE DE PARIS ; (ii) EN CAS DE LITIGE AVEC UN NON COMMERCANT, AU TRIBUNAL FRANÇAIS TERRITORIALEMENT COMPETENT.