

**CONDITIONS GENERALES DU CONTRAT « D'ENTRETIEN »  
VEHICULE D'OCCASION » A PARTICULIERS  
HORS FINANCEMENT N° EVOC\_EVOM\_OL HORS FINANCEMENT**

## Préambule

Les présentes conditions générales s'appliquent aux clients particuliers ayant souscrit un Contrat d'Entretien auprès de VOLKSWAGEN BANK GmbH. Les présentes conditions générales déterminent les prestations qui seront couvertes par VOLKSWAGEN BANK GmbH ainsi que leurs modalités d'exécution. Toute rature, modification manuscrite ou autre est réputée nulle et non écrite et ne produira aucun effet entre les Parties.

## **A. DISPOSITIONS GENERALES APPLICABLES A L'ENSEMBLE DU CONTRAT**

### Article 1. Définitions

#### 1.1. Véhicule

Véhicule automobile immatriculé en France métropolitaine (Corse incluse) tel que défini à l'Article 2, expressément désigné dans le bulletin d'adhésion du Contrat d'Entretien souscrit par l'Adhérent auprès de VOLKSWAGEN BANK GmbH.

#### 1.2. VOLKSWAGEN BANK GmbH

VOLKSWAGEN BANK GmbH, Société à responsabilité limitée de droit allemand au capital de 318 279 200 euros, ayant son siège social Gifhorne Strasse 57, D-38112 Braunschweig, immatriculée au Registre du Commerce du tribunal d'instance de Braunschweig sous le n°1819, établissement de crédit de l'EEE et intermédiaire d'assurance européen inscrit à l'IHK Braunschweig sous le n°D-HNQM-UQ9MO-22 (www.orias.fr) exerçant en libre établissement, agissant par l'intermédiaire de sa succursale en France, sise Bâtiment Ellipse – 15 avenue de la Demi-Lune – 95700 Roissy-en-France – immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de Pontoise sous le n° 451 618 904 - Administration et adresse postale : 11, avenue de Boursonne – B.P. 61 – 02601 Villers-Cotterêts Cedex.

#### 1.3. Adhérent

1.3.1 Le titulaire, personne physique, propriétaire ou locataire à titre personnel (usage particulier) d'un véhicule terrestre à moteur répondant à la définition du Véhicule, et ayant adhéré pour ce Véhicule au Contrat d'Entretien, objet des présentes conditions générales.

1.3.2 Le domicile de l'Adhérent, c'est-à-dire, son lieu de résidence principale et habituelle, doit être situé en France Métropolitaine (Corse incluse) et doit correspondre à l'adresse indiquée sur son avis d'imposition.

En cas de changement d'adresse, l'Adhérent devra en informer par courrier VOLKSWAGEN BANK GmbH dans un délai maximum de trois (3) mois.

#### 1.4. Contrat d'entretien

Les présentes conditions générales comprenant les prestations d'entretien s'appliquent au programme «Long Life» ainsi qu'au programme «Classique» pour les Véhicules non éligibles par le constructeur au programme «Long Life». Les programmes « Long Life » et « Classique » correspondent à ceux donnés par le constructeur.

#### 1.5. Préconisation du constructeur

Instructions édictées par le constructeur et figurant dans le carnet d'entretien et/ou la notice d'utilisation du Véhicule, relatives à son utilisation, son entretien et sa réparation. L'Adhérent déclare avoir été informé des préconisations du constructeur.

#### 1.6. Perte Totale

Par « Perte Totale », on entend soit la disparition, soit la destruction complète du Véhicule :

- un Véhicule est considéré comme disparu s'il n'a pas été retrouvé dans un délai de 30 jours à compter de la déclaration de vol auprès des autorités de Police.
- il y a destruction complète du Véhicule à la suite d'une collision avec un autre Véhicule, d'un choc avec un corps solide, fixe ou mobile, d'un incendie, d'une explosion, d'événements naturels ou de dégradations dues à des actes de malveillance.

#### 1.7. Kilométrage total maximum souscrit

Le Kilométrage total maximum souscrit correspond au kilométrage maximum que l'Adhérent peut parcourir pendant la durée du Contrat d'Entretien (soit 40 000 km) augmenté du « kilométrage compteur » constaté à la date de demande de souscription. Le Kilométrage total maximum est décompté à partir du « kilométrage compteur » du Véhicule.

En tout état de cause, les prestations couvertes par le présent Contrat d'Entretien cesseront si le kilométrage du Véhicule atteint 260 000 km.

#### 1.8. Usure normale

L'usure normale est caractérisée par le rapprochement entre, d'une part, l'état constaté des pièces endommagées, leur kilométrage et leur temps d'usage et,

d'autre part, le potentiel moyen de fonctionnement qui leur est usuellement attribué.

## Article 2. Conditions d'éligibilité des Véhicules, des produits et de la clientèle

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

### 2.1 Eligibilité

Sont éligibles les Véhicules d'Occasions, destinés à un usage strictement privé, de marque Audi, SEAT, CUPRA, ŠKODA, Volkswagen et Volkswagen Véhicules Utilitaires, de motorisation essence, gasoil, hybride, électrique ou GNV de moins de 220 000 km et de plus de 10 000 km au compteur au moment de la demande de souscription, et 156 mois depuis leur première mise en circulation, de moins de 3,5 tonnes PTAC, immatriculés en France Métropolitaine (Corse incluse).

### 2.2 Non-éligibilité

**Le Contrat d'entretien ne s'applique en aucun cas à un Véhicule :**

- ayant fait l'objet d'une quelconque modification par rapport aux normes et spécifications standards du constructeur postérieurement à sa première mise en circulation,
  - à usage de location de courte durée,
  - utilisé pour des courses, rallye ou épreuves de vitesse,
  - non immatriculé en France Métropolitaine (Corse incluse),
  - d'une marque qui n'appartient pas à Volkswagen Group France (VGF).
- Le Véhicule ne devra en aucun cas séjourner plus de trois (3) mois consécutifs hors France métropolitaine (Corse incluse) sous peine de déchéance de la prestation.**

## Article 3. Territorialité

Les prestations concernées par le Contrat d'entretien sont à effectuer exclusivement en France Métropolitaine (Corse incluse).

## Article 4. Prise d'effet et durée du contrat

La prise d'effet du présent Contrat est soumise à la confirmation définitive de l'adhésion par VOLKSWAGEN BANK GmbH. Le Contrat d'entretien prend effet à compter de la confirmation d'adhésion communiquée par VOLKSWAGEN BANK GmbH à l'Adhérent. Il est conclu dans la limite de la durée et du Kilométrage total maximum souscrits. Au premier des deux termes (durée ou Kilométrage total maximum) atteint les prestations ne seront plus délivrées. L'Adhérent reste tenu de régler le montant des cotisations pendant toute la durée du Contrat, le montant des cotisations ayant été déterminé en fonction du couple « durée/Kilométrage » souscrit par l'Adhérent.

Quelle que soit la date de souscription du Contrat d'Entretien, le Kilométrage sera décompté à partir du « kilométrage actuel » indiqué dans la confirmation d'adhésion communiquée par VOLKSWAGEN BANK GmbH à l'Adhérent.

## B. DESCRIPTIF DES PRESTATIONS

### Article 5. La prestation d'Entretien

**Les premières prestations réalisées au titre du présent Contrat d'Entretien ne pourront être exécutées qu'au terme d'un délai de trois (3) mois suivant la confirmation définitive de l'adhésion par VOLKSWAGEN BANK GmbH.**

**Dans le cas où l'Adhérent renouvelle son Contrat d'entretien, pour le même véhicule avec le même titulaire, les prestations pourront être exécutées à l'issue du délai de rétractation prévu à l'article 15 sous réserve de la confirmation définitive de l'adhésion par VOLKSWAGEN BANK GmbH.**

### Le Contrat d'entretien couvre les prestations suivantes :

Les opérations périodiques d'entretien du Véhicule, de préférence dans le réseau de la marque, à défaut chez un professionnel de l'entretien et de la réparation automobile, aux kilométrages ou périodes (premier des deux termes atteints) préconisés par le constructeur dans le cadre d'un usage normal, telles que définies ou mentionnées dans la notice technique remise lors de la souscription au Contrat d'Entretien. Les opérations d'entretien sont prévues par avance suivant les règles fixées par les constructeurs et basées sur les prix des forfaits d'entretien périodique de chaque constructeur.

Les prestations couvertes dans le cadre des opérations périodiques « Entretien » varient en fonction du modèle de Véhicule, du kilométrage du Véhicule ou de la périodicité des opérations. Les pièces ou ingrédients concernés par ces opérations sont les suivantes :

- Huile moteur
- Filtre à huile
- Bouchon de vidange ou joint de vidange
- Filtre à gazole ou filtre à essence ou purge
- Filtre à pollen
- Balais essuie-glace avant
- Filtre à air
- Bougies d'allumage
- Dose de liquide lave-glace

Cette liste est limitative : **aucune autre pièce ou ingrédient ne pourra être prise en charge dans le cadre du présent Contrat.**

**Pour les entretiens périodiques**, une tolérance de 2 000 km par rapport aux préconisations du constructeur est permise pendant la validité du Contrat. Au-delà de cette tolérance aucune prise en charge ne sera acceptée. Un appoint d'huile pourra être permis avant le premier entretien périodique au-delà de la tolérance de 2 000 km.

Le non-respect de ces normes et tolérances maximums engage l'Adhérent à assumer toute conséquence mécanique en résultant.

#### Article 6. EXCLUSIONS APPLICABLES AU CONTRAT D'ENTRETIEN

**Le présent Contrat ne prend pas en charge :**

- les opérations d'entretien non préconisées par le constructeur,
- les opérations préconisées par le constructeur non incluses dans le Service Entretien des catalogues des marques de Volkswagen Group France,
- les pièces d'usure.

#### Article 7. Modification du Kilométrage total maximum ou de la durée

##### 7.1. Dans le cas d'un paiement mensuel de la cotisation

Il est précisé qu'à tout moment, avant l'atteinte du Kilométrage total maximum ou de la durée souscrits, l'Adhérent peut en demander la modification à VOLKSWAGEN BANK GmbH. En cas d'accord de VOLKSWAGEN BANK GmbH, il sera alors proposé à l'Adhérent de signer un avenant, prévoyant une modification rétroactive du montant de la cotisation, la rétroactivité se faisant depuis la première cotisation versée par l'Adhérent. :

Le montant de réajustement éventuel devra être réglé par l'Adhérent en une seule fois, afin de couvrir la période contractuelle déjà écoulée, le montant des cotisations postérieures étant par ailleurs modifié.

#### Article 8. Cotisation

Le montant de la cotisation résulte du choix fait par l'Adhérent de la durée, du Kilométrage total maximum souscrit et du Véhicule couvert.

Le montant de la cotisation est perçu par VOLKSWAGEN BANK GmbH. Le prélèvement de la (ou des) cotisation(s) interviendra sur les comptes bancaires de l'Adhérent selon les modalités sélectionnées par l'Adhérent.

Le montant de la cotisation est perçu par mensualités dont le paiement intervient à terme à échoir sur une période déterminée. Le premier prélèvement de cotisation intervient après confirmation de l'adhésion par VOLKSWAGEN BANK GmbH et au quantième de prélèvement sélectionné par l'Adhérent, soit le 5, 10, 15 ou 20 du mois. Il est précisé que la date du premier prélèvement correspond au premier quantième suivant la confirmation d'adhésion par VOLKSWAGEN BANK GmbH sauf si ce dernier survient dans un délai inférieur à 10 (dix) jours. Dans cette hypothèse, la date du premier prélèvement correspond au deuxième quantième suivant la confirmation d'adhésion par VOLKSWAGEN BANK GmbH. Le montant des cotisations est invariable pendant toute la durée du Contrat d'Entretien sauf dans le cas suivant :

- Modification du régime fiscal applicable, dont l'impact sera alors répercuté de plein droit sur les cotisations postérieures à la date de mise en vigueur du nouveau régime fiscal.

Il est rappelé que le montant de la cotisation mensuelle est du pendant toute la durée du Contrat, et ce même si le Kilométrage total maximum souscrit a été atteint avant la fin de la durée contractuelle et que le Contrat cesse conformément à l'article 12.

Il ne sera procédé à aucun remboursement des prestations non consommées.

#### Article 9. Obligations de l'Adhérent

La mise en œuvre du Contrat d'entretien est subordonnée au respect par l'Adhérent des obligations énoncées ci-après sous peine de déchéance des prestations :

- d'utiliser le Véhicule dans le respect des normes et préconisations du constructeur.
- de faire effectuer par un professionnel de la réparation automobile, de préférence un réparateur agréé de la marque du Véhicule, les entretiens et révisions suivant les préconisations du constructeur, c'est-à-dire aux kilométrages fixés par le constructeur et indiqués sur le carnet d'entretien qui lui a été remis.
- de faire procéder aux contrôles techniques aux dates fixées par la réglementation et, ensuite, de faire effectuer les opérations d'entretien et de changement des pièces et organes préconisées par le contrôle.
- de payer l'intégralité des montants spécifiés dans le bulletin d'adhésion ou dans la confirmation d'adhésion et tout ajustement en cas de modification de Kilométrage total maximum souscrit.

#### Article 10. Obligations de VOLKSWAGEN BANK GmbH dans le cadre du Contrat N° EVOC\_EVOM\_OL

##### 10.1. Fourniture des prestations

VOLKSWAGEN BANK GmbH s'engage à exécuter dans les meilleurs délais les prestations prévues en cas d'événements couverts au Contrat sauf cas de force majeure définie à l'article 1218 du code civil.

##### 10.2. Prise en charge du coût des prestations

Après accord préalable de VOLKSWAGEN BANK GmbH, les frais de toute intervention couverte par le Contrat sont réglés directement par VOLKSWAGEN GmbH à l'atelier réparateur.

**Aucune réparation ni intervention couverte par le présent Contrat effectuée sans l'accord express préalable de VOLKSWAGEN BANK GmbH ne sera prise en charge. Le réparateur se charge de récupérer l'accord sans intervention de l'Adhérent.**

#### C. DISPOSITIONS FINALES

##### Article 11. Prescription

Toute action judiciaire exercée au titre du présent Contrat est prescrite par :

- cinq ans lorsque l'action émane de l'Adhérent conformément aux dispositions de l'article 2224 et suivants du code civil, à compter du jour où le titulaire d'un droit a connu ou aurait dû connaître les faits lui permettant de l'exercer,
- deux ans lorsque l'action émane de VOLKSWAGEN BANK GmbH conformément aux dispositions de l'article L218-2 du code de la consommation.

##### Article 12. Cessation du Contrat – cessation des prestations

###### 12.1. Cessation du Contrat

**Le Contrat cesse de plein droit et immédiatement :**

- en cas de revente du Véhicule. L'Adhérent devra alors en informer VOLKSWAGEN BANK GmbH par lettre recommandée avec AR accompagnée de tout document justificatif nécessaire telle que la photocopie du certificat de vente du Véhicule. Dans ce cas :
  - si l'Adhérent a déjà fait usage des prestations d'Entretien et que la revente du Véhicule intervient dans les 6 (six) premiers mois suivants la date d'effet du présent Contrat, l'Adhérent sera redevable des 6 (six) premières mensualités en sus de la moitié des mensualités restant à devoir jusqu'au terme du Contrat d'Entretien, initialement prévu ;
  - si l'Adhérent a déjà fait usage des prestations d'Entretien et que la revente du Véhicule intervient postérieurement aux 6 (six) premiers mois suivants la date d'effet du présent Contrat, l'Adhérent sera redevable de la moitié des mensualités restant à devoir jusqu'au terme du Contrat d'Entretien, initialement prévu ;
  - si l'Adhérent n'a pas fait usage des prestations d'Entretien, seules les cotisations payées par l'Adhérent antérieurement à la résiliation resteront acquises à VOLKSWAGEN BANK GmbH.

**Ces sommes feront l'objet d'un paiement en une seule fois à la date de cessation du Contrat d'Entretien.**

- au terme de la durée du Contrat.
- en cas d'impayés non régularisés dans un délai de 8 (huit) jours après la réception d'une lettre de mise en demeure recommandée avec accusé de réception.
- en cas de réticence ou déclaration intentionnellement fautive de la part de l'Adhérent.
- en cas de Perte Totale telle que définie à l'article 1.6; dans ce cas précis, l'Adhérent informera VOLKSWAGEN BANK GmbH.
- en cas d'immatriculation du Véhicule hors de France Métropolitaine (Corse incluse).
- en cas de séjour de plus de 3 (trois) mois consécutifs hors France métropolitaine (Corse incluse)
- en cas d'utilisation du Véhicule pour les courses, rallyes ou épreuves de vitesse.
- en cas d'une quelconque modification par rapport aux normes et spécifications standards du constructeur postérieurement à la première mise en circulation du Véhicule.
- en cas de non-paiement par l'Adhérent d'un ajustement relatif à une modification du Kilométrage total maximum souscrit.
- en cas d'usage professionnel du Véhicule.

**Excepté le cas de revente du Véhicule, toutes les autres causes de cessation du Contrat entraîne de plein droit le règlement de toutes les cotisations à échoir et ce jusque terme du Contrat défini au bulletin d'adhésion. Les cotisations payées par l'Adhérent restent également acquises.**

**En cas de revente du Véhicule, le Contrat d'Entretien n'est pas cessible.**

**L'article L215-1-1 du code de la consommation, reproduit intégralement ci-après, s'applique uniquement en cas de revente du véhicule et de Perte Totale du véhicule telle que définie à l'article 1.6.**

Article L215-1-1 du code de la consommation : « Lorsqu'un contrat a été conclu par voie électronique ou a été conclu par un autre moyen et que le professionnel, au jour de la résiliation par le consommateur, offre au consommateur la possibilité de conclure des contrats par voie électronique, la résiliation est rendue possible selon cette modalité.

A cet effet, le professionnel met à la disposition du consommateur une fonctionnalité gratuite permettant d'accomplir, par voie électronique, la notification et les démarches nécessaires à la résiliation du contrat. Lorsque le consommateur notifie la résiliation du contrat, le professionnel lui confirme la réception de la notification et l'informe, sur un support durable et dans des délais raisonnables, de la date à laquelle le contrat prend fin et des effets de la résiliation.

Un décret fixe notamment les modalités techniques de nature à garantir une identification du consommateur et un accès facile, direct et permanent à la fonctionnalité mentionnée au deuxième alinéa, telles que ses modalités de présentation et d'utilisation. Il détermine les informations devant être fournies par le consommateur. »

## 12.2. Cessation des prestations

Les prestations du Contrat d'Entretien ne sont plus prises en charge par VOLKSWAGEN BANK GmbH lorsque le Kilométrage total maximum souscrit est atteint. Nonobstant cette cessation des Prestations, l'Adhérent reste tenu de régler le montant des cotisations jusqu'au terme de la durée du présent Contrat défini au bulletin d'adhésion, le montant des cotisations ayant été déterminé en fonction du couple « durée/Kilométrage » souscrit par l'Adhérent.

## Article 13. Données à caractère personnel

VOLKSWAGEN BANK GmbH, responsable du traitement, met en œuvre des traitements de données à caractère personnel.

Les informations à caractère personnel sont recueillies à l'occasion de la souscription du Contrat d'Entretien.

Ces traitements ont pour objet d'assurer la réalisation des finalités suivantes et sont fondés sur :

– Leur caractère indispensable à l'exécution d'un contrat ou à l'exécution des mesures précontractuelles prises à la demande de l'Adhérent partie aux présentes :

- prendre les mesures précontractuelles sollicitées ;
- exécuter le contrat souscrit ;
- effectuer le suivi et la gestion administrative de cette relation contractuelle, notamment l'encaissement des cotisations ;
- prévenir et gérer les impayés et le surendettement ;
- assurer le recouvrement et la gestion du contentieux.

Leur caractère nécessaire pour réaliser les intérêts légitimes poursuivis par le responsable de traitement :

- garantir l'identification et l'authentification de l'Adhérent ainsi que l'intégrité du document signé électroniquement à titre de preuve ;
- gérer et suivre l'activité par du reporting et des études statistiques ;
- assurer la fiabilité des données ;
- mesurer la satisfaction des clients ;
- assurer la gestion des réclamations et des demandes d'informations ;
- améliorer la connaissance des clients et offrir des offres adaptées à leurs besoins ;
- adresser des communications et offres commerciales et prospecter les clients ;
- assurer les activités d'audit, d'inspection et de communication.

Ces informations sont destinées aux services habilités de VOLKSWAGEN BANK GmbH tenus au secret bancaire, et sous réserve que vous ayez accepté la levée du secret bancaire, de toute entité appartenant au groupe Volkswagen et de ses partenaires dont les membres du réseau de distribution de ses marques.

Les données à caractère personnel vous concernant sont conservées pour des durées variables en fonction de la finalité de leur collecte, selon la politique de conservation de VOLKSWAGEN BANK GmbH suivante :

Données et finalités	Durée de conservation
Les données à caractère personnel traitées à des fins de gestion d'un contrat.	Toute la durée de la relation contractuelle jusqu'au solde 0 plus un an, augmentée de la durée des prescriptions légales. Le délai de prescription de droit commun en matière civile et commerciale est de 5 ans à compter de la fin du contrat.
Les données traitées dans le cadre de la gestion du contentieux.	Durée de la procédure jusqu'à ce que soit prescrite l'action en exécution d'une décision de justice passée en force de chose jugée.

Les données à caractère personnel traitées dans le cadre de la lutte contre le blanchiment de capitaux et le financement du terrorisme.	5 ans à compter des opérations pour les documents sur les opérations. Pour les documents relatifs à l'identité du client : 5 ans à compter de la cessation de la relation commerciale.
Les données à caractère personnel traitées dans le cadre de la lutte contre la corruption.	Durée de l'analyse, augmentée de 90 jours puis archivage selon les délais de prescription des crimes et délits.
Les données à caractère personnel traitées à des fins précontractuelles, sans conclusion effective d'un contrat.	Etude : un an après la date de la fin de l'étude.
Prospects	3 ans à compter du dernier contact avec le prospect
Démarchage client	3 ans à compter de la fin du contrat
Comptabilité	L'exercice en cours, augmenté de 10 ans à compter de la clôture.
Gestion des droits en matière de protection des données.	Durée du traitement de la demande : un mois sauf exception deux mois, augmenté(s) des délais de prescription applicable.
Cookies.	13 mois.
Gestion des consentements à la prospection par courrier électronique, SMS, MMS.	Jusqu'au retrait des consentements.
Gestion des oppositions à la prospection commerciale ou au traitement.	Durée de l'opposition.

Lorsque la réglementation l'exige, ces délais pourront être plus longs. De plus, il est précisé qu'en cas de collecte d'une donnée à caractère personnel pour plusieurs finalités, celle-ci sera conservée jusqu'à l'épuisement du délai de conservation ou d'archivage le plus long.

En application de la législation et réglementation en vigueur, vous disposez d'un droit d'accès, de rectification ou d'effacement, de limitation du traitement de vos données, d'un droit d'opposition au traitement de vos données, d'un droit à la portabilité de vos données ainsi que du droit de définir des directives relatives au sort de vos données après votre décès, qui s'exercent par courrier électronique à [vwfs.dpo@fr.vwfsag.de](mailto:vwfs.dpo@fr.vwfsag.de) ou par courrier postal à l'attention de VOLKSWAGEN BANK succursale France, Délégué à la protection des données – 11, avenue de Boursonne – BP 61 – 02601 Villers-Cotterêts Cedex.. Dans le cadre de l'exercice de vos droits, vous devez justifier de votre identité par tout moyen. En cas de doute sur votre identité, VOLKSWAGEN BANK GmbH pourra vous demander des informations supplémentaires apparaissant nécessaires, y compris la photocopie d'un titre d'identité portant votre signature. Vous disposez également du droit d'introduire une réclamation auprès d'une autorité de contrôle, notamment de la CNIL.

Pour en savoir plus, consultez la politique externe de protection des données à caractère personnel de VOLKSWAGEN BANK GmbH disponible sur le site [www.vwfs.fr](http://www.vwfs.fr).

## Article 14. Traitement des litiges – Demande d'information – Loi applicable – Attribution de compétence

### 14.1 Réclamation – Demande d'information

VOLKSWAGEN BANK GmbH et l'Adhérent s'engagent à rechercher une solution amiable à toutes difficultés susceptibles de naître en cours d'exécution du Contrat d'Entretien et Pièces d'usure.

Lorsque l'Adhérent souhaite présenter une réclamation ou une demande d'information, il peut l'exposer **par écrit** à :

VOLKSWAGEN BANK Département Relation Clientèle  
11, avenue de Boursonne - BP 61  
02601 Villers Cotterêts Cedex

Ou par **courriel** à l'adresse électronique suivante : [R.Clientele@vwfs.com](mailto:R.Clientele@vwfs.com)

Ou en remplissant le **formulaire de réclamation** présent sur le site internet de VOLKSWAGEN BANK GmbH : <https://www.vwfs.fr/contactez-nous/1/Autres-informations/Reclamation.html>

### 14.2 Médiation

En l'absence de réponse du Service Relations Clientèle dans un délai de deux (2) mois ou si la réponse ne vous convient pas, l'Adhérent a la possibilité de recourir à la procédure de médiation de la consommation dans les conditions prévues au titre Ier du livre VI du Code de la consommation.

A ce titre, VOLKSWAGEN BANK GmbH informe l'Adhérent qu'il relève du médiateur suivant :

ASF (Association française des Sociétés Financières)  
Monsieur le Médiateur de l'ASF  
75854 PARIS CEDEX 17

Le médiateur peut être saisi **par voie postale** à l'adresse indiquée ci-avant ou **par voie électronique** en remplissant le formulaire de saisine figurant sur le site internet suivant : <https://lemediateur.asf-france.com>

Le Médiateur est une personne extérieure et indépendante de VOLKSWAGEN BANK GmbH. La sollicitation du Médiateur est le dernier recours amiable avant d'entreprendre une démarche judiciaire.

La procédure est écrite, gratuite, et confidentielle.

#### 14.3 Loi applicable – Attribution de compétence

A défaut d'accord amiable entre les Parties, le litige sera porté devant la juridiction désignée par les dispositions légales et réglementaires applicables aux relations entre professionnels et consommateurs. Il sera fait exclusivement application du droit français.

#### Article 15. Droit de rétractation

Dans les cas prévus par la Code de la consommation (contrat conclu à distance, à la suite d'un démarchage téléphonique ou hors établissement), l'Adhérent a le droit de se rétracter du Contrat d'Entretien sans donner de motif dans un délai de quatorze (14) jours après sa conclusion.

Le délai de rétractation expire quatorze (14) jours après le jour de la conclusion du Contrat. Pour exercer son droit de rétractation, l'Adhérent doit notifier à VOLKSWAGEN BANK GmbH sa décision de rétractation du présent Contrat au moyen d'une déclaration dénuée d'ambiguïté (par exemple, lettre envoyée par la poste ou courrier électronique).

VOLKSWAGEN BANK GmbH peut être contactée à l'adresse mentionnée en Article 14.

L'Adhérent peut également remplir et transmettre le modèle de formulaire de rétractation ci-dessous :

#### Modèle de formulaire de rétractation

(Veuillez compléter et renvoyer le présent formulaire uniquement si vous souhaitez vous rétracter du Contrat d'Entretien).

A l'attention de VOLKSWAGEN BANK GmbH  
Département Relation Clientèle  
11, avenue de Boursonne - BP 61  
02601 Villers Cotterêts Cedex

Je vous notifie par la présente ma rétractation au contre d'Entretien ci-dessous :

Contrat n° .... conclu le :

Nom du (des) consommateur(s):

Adresse du (des) consommateur(s):

Immatriculation du véhicule bénéficiant du contrat d'Entretien :

Date:

\*\*\*\*\*

En cas de rétractation de la part de l'Adhérent du présent Contrat d'Entretien, VOLKSWAGEN BANK GmbH remboursera tous les paiements reçus de la part de l'Adhérent, sans retard excessif et, en tout état de cause, au plus tard quatorze (14) jours à compter du jour où VOLKSWAGEN BANK GmbH est informé de la décision de l'Adhérent de se rétracter du présent Contrat d'Entretien. VOLKSWAGEN BANK GmbH procédera au remboursement en utilisant le même moyen de paiement que celui que l'Adhérent aura utilisé pour la transaction initiale, sauf si l'Adhérent convient expressément d'un moyen différent ; en tout état de cause, ce remboursement n'occasionnera pas de frais pour l'Adhérent.

Si l'Adhérent a demandé à VOLKSWAGEN BANK GmbH de commencer la prestation de services pendant le délai de rétractation, l'Adhérent devra payer à VOLKSWAGEN BANK GmbH un montant proportionnel aux services qui lui ont été fournis jusqu'au moment où l'Adhérent a informé VOLKSWAGEN BANK GmbH de sa rétractation du présent Contrat d'Entretien.

#### D. CIRCONSTANCES EXCEPTIONNELLES

La responsabilité de VOLKSWAGEN BANK GmbH ne peut être engagée en cas d'impossibilité matérielle de délivrer les prestations du présent Contrat pour cause de force majeure telle que définie à l'article 1218 du code civil ou d'évènements tels que grèves, émeutes, mouvements populaires, représailles, restrictions à la libre circulation des biens et des personnes, pandémie, sabotage, terrorisme, guerres civiles ou étrangères, dégagement de chaleur, irradiation ou effet de souffle provenant de la fission ou de la fusion de l'atome, des effets de la radioactivité ou tout autre cas fortuit.