

CONDITIONS GENERALES DE VENTE VEHICULES NEUFS (VN) et MAGASIN - Mise à jour 02/2025

Toute commande entraîne de plein droit, sans réserve, l'adhésion de l'acheteur aux présentes CGV et renonciation à leurs propres conditions générales d'achat qui y seraient contraires. Le client déclare qu'il a la pleine capacité pour contracter avec la société.

Conformément à l'article L.223-2 du code de la consommation, l'Acheteur est informé qu'il a la possibilité de s'inscrire gratuitement sur la liste d'opposition au démarchage téléphonique BLOCTEL sur le site : bloctel.gouv.fr

1. FORMATION DU CONTRAT - COMMANDES

Toute commande, pour être valable, doit être acceptée par écrit, et être revêtue du cachet et de la signature du vendeur. Les commandes engagent leurs signataires. Elles ne prennent en revanche date pour la livraison et la garantie de prix, qu'après versement au vendeur du prix comptant, sauf stipulation contraire. Le bon de commande (BC) et la facture tiendront lieu de documents contractuels présentant les caractéristiques de la marchandise désirée, son prix et la date de livraison. Le modèle de véhicule commandé est défini par sa dénomination de vente. Le client qui subordonne son engagement à certaines caractéristiques, doit le mentionner sur le BC. Les éventuelles conditions particulières ne modifient les CGV que sur les points mentionnés et n'entraînera en aucun cas renonciation aux autres clauses.

Le client est régulièrement informé que, pour des questions administratives ou selon consignes du Constructeur, certains véhicules neufs peuvent faire l'objet d'une pré-immatriculation à la vente, véhicules dit «0 km» : mention en sera portée sur le bon de commande.

2. PRIX

Les prix indiqués dans la commande sont en euros TTC. Il ne comprend pas les taxes fiscales d'immatriculation (prix du certificat d'immatriculation le cas échéant (option)) qui seront mentionnées. Il s'entend pour un véhicule standard et comprend tous les frais de transport et de préparation ainsi que la TVA. Il comprend également les options commandées expressément par le client. La garantie de prix ne s'applique qu'au modèle et à la version ou déclinaison mentionnés sur le bon de commande ou la facture. Ce prix est garanti jusqu'à l'expiration du délai contractuel de livraison, et, en cas de dépassement non imputable à l'acheteur, jusqu'à sa mise à disposition. Au cas où le prix aurait subi une augmentation résultant de modifications techniques ou fiscales imposées par les pouvoirs publics ou d'un cas de force majeure, le prix sera celui en vigueur au jour de la livraison.

3. REGLEMENT

Nos factures sont payables au comptant, sauf stipulation contraire ; dans ce cas un acompte devra être versé à la signature du bon de commande et aucun escompte ne sera octroyé si le règlement est anticipé par le client. L'acompte restera acquis par le vendeur en cas d'annulation du fait du client dans les cas que la Loi autorise. Chaque fois que le prix du véhicule est acquitté à l'aide d'un crédit, la mention en est portée sur le bon de commande. Selon condition spéciale, le paiement échelonné en trois fois peut être consenti au client. Dans ces circonstances, une somme de trente (30) euros, sera facturée au client au titre des frais de dossier. A défaut de paiement à l'une quelconque des échéances, l'intégralité de la somme due sera immédiatement exigible. Des pénalités de retard seront appliquées de plein droit au montant TTC de la facture, sans qu'il soit besoin d'une mise en demeure et commenceront à courir à compter de la date de la facture. Elles seront calculées sur la base **d'un taux fixe contractuel de 15 % l'an**. Les dommages et intérêts moratoires peuvent se cumuler avec des dommages et intérêts compensatoires conformément à l'article 1231-6 du code civil. Le client s'engage à indemniser, sur présentation de justificatifs, la société de toutes pertes et frais (tous les frais de recouvrement amiable ou judiciaire y compris les frais de mise en place, d'étude, les honoraires et débours non excessifs de conseils extérieurs) raisonnablement exposés pour obtenir l'exécution des obligations dans la limite de 2.500 euros. Ce même droit est reconnu au client dans l'hypothèse inverse. Une somme de trente (30) euros, sera également facturée au client au titre des frais de dossier lorsqu'un protocole de règlement sera établi. Décret n° 2012-1115 du 02/10/2012 : tout professionnel en retard de paiement est de plein droit débiteur à l'égard de la société d'une indemnité forfaitaire de 40 € en sus des indemnités de retard. Dans l'hypothèse où les frais de recouvrement seraient supérieurs au montant de cette indemnité forfaitaire, la société pourra demander une indemnisation complémentaire, sur justificatif.

Enfin le vendeur se réserve le droit de demander des garanties particulières en cas de retard de paiement ou d'insolvabilité notoire. Le refus de l'acheteur de fournir les garanties demandées pourra entraîner le droit à revendication des marchandises conformément à la clause de réserve de propriété stipulée au point 6 des présentes et les commandes en cours non livrées seront résiliées de plein droit aux torts exclusifs du client. Le cas échéant, le client sera tenu de verser à la société une indemnité conventionnelle de résiliation correspondant à 10 % de la valeur TTC des marchandises non encore livrées.

4. DELAI DE LIVRAISON

Les délais de livraison prévus auront lieu au plus tard à la date portée sur la facture ou le BC sauf demande de modification du client ou de force majeure. Dès lors, la nouvelle date de livraison sera portée en marge sur le BC ou la facture.

5. LIVRAISON & RETIREMENT

Sauf accord express, la livraison est effectuée dans nos établissements. Le client est tenu de récupérer son véhicule **dans les deux jours suivant la date de livraison**, et d'acquitter tout éventuel solde du prix entre les mains du vendeur. Cette mise à disposition ne peut intervenir avant la date à partir de laquelle l'acheteur a indiqué qu'il acceptait de prendre livraison. S'il n'en a pas pris livraison dans les délais, des frais de gardiennage de **30 euros par jour** seront facturés à l'acheteur passé un délai de 48 heures suivant l'envoi d'une mise en demeure RAR restée infructueuse et ce, sous réserve des droits de la société à tous dommages-intérêts et à la réparation intégrale du préjudice subi par elle. Le matériel deviendra la propriété de la société passé un délai de 3 mois, à compter de la même mise en demeure de retraitement des marchandises, restée infructueuse.

Réciproquement en cas de manquement du vendeur à son obligation de livraison à la date ou à l'expiration du délai de l'article L.216-1 du code de la consommation ou à défaut dans les 30 jours après la conclusion du contrat, et dès lors que ce dépassement n'est pas dû à un cas de force majeure, le consommateur peut résoudre le contrat dans les conditions prévues à l'article L.216-6 du même code.

6. RESERVE DE PROPRIETE ET SUBROGATION DE CREANCE

(1) Réserve de propriété : le vendeur se réserve la propriété des biens vendus jusqu'au paiement effectif de l'intégralité du prix en principal et accessoire. Le règlement du prix doit avoir lieu comptant, par la remise d'un chèque ou par virement, lesquels ne seront libératoires pour l'acheteur qu'après l'encaissement effectif. Toute autre forme de règlement ne peut résulter que d'une convention particulière expressément convenues entre les parties. En cas de défaut de paiement de l'une quelconque des échéances peut entraîner la revendication des biens, le vendeur pourra, refuser la livraison, reprendre le véhicule livré et l'acheteur est tenu de restituer à première demande sans formalité, tous les biens non encore intégralement payés, y compris les marchandises normalement payables à une date ultérieure. Ces dispositions ne font pas obstacle au transfert à l'acheteur, dès la livraison, des risques de perte et de détérioration des biens vendus ainsi que des dommages qu'ils pourraient occasionner et n'équivalent en aucun cas à la résolution de la vente. L'acheteur a l'obligation de conserver en nature le véhicule reçu avec réserve de propriété et aussi longtemps que la propriété ne lui a pas été transmise, il s'interdit de le revendre, de concéder sur lui des droits quelconques au profit d'un tiers ainsi que de le transformer de quelque manière que ce soit. L'acheteur s'engage, jusqu'au complet paiement du prix, à ne pas transformer, incorporer, revendre ou mettre en gage le bien, sous peine de revendication immédiate par le Vendeur, les frais et risques de la restitution étant à la charge exclusive de l'acheteur. Tant que la propriété ne lui est pas transmise, l'acheteur n'est qu'un simple détenteur précaire.

(2) Subrogation de créance : Si le client a revendu la marchandise livrée, il cède alors à la société toutes les créances à son profit, nées de la revente au tiers acheteur (preneur). Le client est autorisé à recouvrer ses créances, même après cette cession sans que le droit de la société de recouvrer lui-même ses créances, soit affecté. Toutefois, la société s'engage à ne pas recouvrer les créances dans la mesure où le client exécute correctement ses obligations de paiement.

7. REPRISE D'UN VEHICULE D'OCCASION

La reprise d'un véhicule d'occasion peut être stipulée sur le bon de commande. Cette clause ne constitue qu'une promesse de reprise dont l'exécution est subordonnée à l'achat corrélatif et la livraison du véhicule neuf, objet de la commande, la reprise étant l'accessoire du contrat principal. Dans ce cas, la valeur de cette reprise constitue un paiement partiel du prix de vente du véhicule neuf. La valeur de reprise mentionnée sur le bon de commande sera révisée proportionnellement en cas de variation de la cote Argus et réduite en cas de dépréciation supplémentaire, notamment due à un état non conforme du véhicule repris par rapport à la description de la fiche signalétique contradictoire. En cas de désaccord, le différend sera soumis à l'arbitrage d'un tiers choisi par les deux parties.

Le véhicule repris doit être remis au domicile du vendeur ou au lieu indiqué par celui-ci au plus tard le jour de la livraison du véhicule neuf.

En cas d'annulation ou de résiliation du contrat, quel qu'en soit le motif, le vendeur n'est pas tenu d'effectuer la reprise.

Si le véhicule repris est en possession du vendeur, il sera restitué à l'acheteur, tel qu'il se trouvait.

Dans le cas où une remise en état aurait été effectuée par le vendeur, les frais engagés par ce dernier seront remboursés par l'acheteur si la résiliation est imputable à celui-ci ou resteront à la charge du vendeur si la résiliation lui est imputable.

Si le véhicule a été revendu, l'acheteur recevra la valeur de reprise contractuellement fixée.

8. CONDITIONS GENERALES DE GARANTIE

Garantie contractuelle : La garantie est limitée au remplacement ou à la réparation des produits reconnus défectueux. La garantie n'est acquise : qu'après réception par la société d'un courrier adressé par LRAR notifiant la non-conformité constatée et accompagné du bon de livraison, qu'après reconnaissance par la société de la défectuosité des produits ou véhicules vendus, qu'à la condition qu'un tiers ou le client lui-même ne soit pas intervenu sur les produits ou véhicules depuis leur mise à disposition. Les véhicules sont garantis contractuellement par la société contre toute défectuosité pendant une durée propre à chaque modèle et ce en conformité avec le carnet d'entretien et de garantie, à partir du jour de la livraison effective du véhicule au client. Cette garantie comprend « la remise en état ou l'échange des pièces reconnues défectueuses, la main d'œuvre nécessaire à cette remise en état ou à cet échange selon les conditions du constructeur ». L'application de la garantie est contractuellement subordonnée au strict respect des révisions périodiques, spécifiées dans le carnet d'entretien. Les talons de ce carnet complétés faisant foi. Les travaux sous garantie doivent être exclusivement effectués par nos ateliers. Les pièces faisant l'objet d'une demande de garantie sont adressées au constructeur pour examen technique. Si la garantie est acceptée, la pièce défectueuse devient la propriété du constructeur. Les exclusions de garantie sont précisées dans le carnet d'entretien et de garantie et/ou documents contractuels qui sont fournis au client.

Les pièces détachées vendues au comptoir ne sont ni reprises, ni échangées sauf accord formel de la société et sous réserve du bon état de la pièce, de la conservation de son emballage d'origine ; étant précisé, qu'aucune dérogation ne sera consentie pour les pièces électriques. Les pièces qui seront reprises, feront l'objet d'un avoir ou d'un échange, aucun remboursement ne sera effectué. **Les avoirs sont valables 6 mois.** Pour toute commande de pièce, un chèque de caution du montant de la commande sera demandé à l'acheteur pour garantir le paiement de la commande effectuée. Ce chèque sera encaissé après mise en demeure restée infructueuse à l'acheteur qui n'aurait pas procédé au retraitement de son véhicule, de sa pièce ou en cas de non-paiement de sa facture. La garantie contractuelle anticorrosion ne couvre pas les dommages provoqués par une cause extérieure (corrosion externe de surface) : gravillonnage, accident de la circulation, rayures, retombées atmosphériques, air salin... Le bénéfice de cette garantie n'est pas subordonné à la réalisation des prestations de réparation et d'entretien non couvertes par cette garantie, par un réparateur agréé par le constructeur.

La garantie contractuelle ne se substitue ni à la garantie légale des vices cachés ni à la garantie légale de conformité.

Garanties légales : Tout véhicule est couvert par la garantie légale de conformité et la garantie des vices cachés. Il est précisé que les dispositions du code de la consommation ci-dessous reproduites bénéficient, conformément à l'article L.217-1 du code de la consommation, à l'acheteur agissant en qualité de consommateur.

« Le consommateur dispose d'un délai de deux ans à compter de la délivrance du bien pour obtenir la mise en œuvre de la garantie légale de conformité en cas d'apparition d'un défaut de conformité. Durant ce délai, le consommateur n'est tenu d'établir que l'existence du défaut de conformité et non la date d'apparition de celui-ci. « Lorsque le contrat de vente du bien prévoit la fourniture d'un contenu numérique ou d'un service numérique de manière continue pendant une durée supérieure à deux ans, la garantie légale est applicable à ce contenu numérique ou ce service numérique tout au long de la période de fourniture prévue. Durant ce délai, le consommateur n'est tenu d'établir que l'existence du défaut de conformité affectant le contenu numérique ou le service numérique et non la date d'apparition de celui-ci. « La garantie légale de conformité emporte obligation pour le professionnel, le cas échéant, de fournir toutes les mises à jour nécessaires au maintien de la conformité du bien. « La garantie légale de conformité donne au consommateur droit à la réparation ou au remplacement du bien dans un délai de trente jours suivant sa demande, sans frais et sans inconvénient majeur pour lui. « Si le bien est réparé dans le cadre de la garantie légale de conformité, le consommateur bénéficie d'une extension de six mois de la garantie initiale. « Si le consommateur demande la réparation du bien, mais que le vendeur impose le remplacement, la garantie légale de conformité est renouvelée pour une période de deux ans à compter de la date de remplacement du bien. « Le consommateur peut obtenir une réduction du prix d'achat en conservant le bien ou mettre fin au contrat en se faisant rembourser intégralement contre restitution du bien, si : « 1° Le professionnel refuse de réparer ou de remplacer le bien ; « 2° La réparation ou le remplacement du bien intervient après un délai de trente jours ; « 3° La réparation ou le remplacement du bien occasionne un inconvénient majeur pour le consommateur, notamment lorsque le consommateur supporte définitivement les frais de reprise ou d'enlèvement du bien non conforme, ou s'il supporte les frais d'installation du bien réparé ou de remplacement ; « 4° La non-conformité du bien persiste en dépit de la tentative de mise en conformité du vendeur restée infructueuse. « Le consommateur a également droit à une réduction du prix du bien ou à la résolution du contrat lorsque le défaut de conformité est si grave qu'il justifie que la réduction du prix ou la résolution du contrat soit immédiate. Le consommateur n'est alors pas tenu de demander la réparation ou le remplacement du bien au préalable. « Le consommateur n'a pas droit à la résolution de la vente si le défaut de conformité est mineur. « Toute période d'immobilisation du bien en vue de sa réparation ou de son remplacement suspend la garantie qui restait à courir jusqu'à la délivrance du bien remis en état. « Les droits mentionnés ci-dessus résultent de l'application des articles L. 217-1 à L. 217-32 du code de la consommation. « Le vendeur qui fait obstacle de mauvaise foi à la mise en œuvre de la garantie légale de conformité encourt une amende civile d'un montant maximal de 300 000 euros, qui peut être 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 donne droit à une réduction de prix si le bien est conservé ou à un remboursement intégral contre restitution du bien. »

La garantie légale de conformité s'applique indépendamment de la garantie commerciale éventuellement consentie.

Aucune prise en charge au titre de la garantie ne sera consentie pour les véhicules acquis auprès d'un mandataire lequel devra transmettre l'accord de prise en charge du vendeur du véhicule avant toute intervention en garantie.

9. RESOLUTION

En cas d'achat à crédit entrant dans le champ d'application des dispositions du Code de la Consommation sur le crédit, la validité du présent bon de commande est subordonnée à la conclusion définitive du contrat de crédit.

Conformément aux dispositions légales en vigueur, la vente du véhicule sera résolue de plein droit, sans indemnité, lorsque le prix du véhicule est acquitté à l'aide d'un crédit :

- Si dans le délai de 7 jours qui suivent l'acceptation du contrat de crédit par le client, le prêteur n'a pas informé le vendeur ou l'emprunteur de l'octroi du crédit ;

- Si dans le délai de 14 jours francs, le client exerce son droit de rétractation prévu à l'article L.312-19 du Code de la Consommation.

Toutefois, lorsque le client, par une demande expresse, sollicite la livraison immédiate du véhicule, l'exercice du droit de rétractation du contrat de crédit n'emporte résolution de plein droit du contrat de vente que s'il intervient dans un délai de trois jours à compter de l'acceptation du contrat de crédit par le client. Le contrat n'est pas résolu si, avant l'expiration des délais mentionnés au présent article, le client paie comptant. En cas de retard de paiement et de défaut de retraitement des marchandises dans les délais contractuels par le client, la société est en droit de demander la résolution ou l'exécution forcée du contrat de plein droit passé un délai de 8 jours à compter de l'envoi d'une mise en demeure RAR restée infructueuse. Le client sera tenu de verser une indemnité conventionnelle égale à 10 % du montant TTC de la commande sous réserve de tous autres droits visés par les présentes CGV. En cas d'achat à crédit n'entrant pas dans le champ d'application des dispositions du Code de la Consommation, le contrat s'applique des l'acceptation du bon de commande.

10. REFUS DE VENTE ET DE PRESTATION DE SERVICE

Un refus de vente sera valablement opposé si, lors d'une précédente commande, l'acheteur s'est soustrait à ses obligations, à moins que l'acheteur ne fournisse des garanties satisfaisantes ou un paiement comptant. Dans ce cas, il est précisé qu'aucune remise ne sera accordée.

11. INFORMATIQUE ET LIBERTES & DECLARATION DE CONFIDENTIALITE Loi du 6/01/1978 et RGPD

Quelles données collectons-nous ?

Les données peuvent être collectées directement auprès de vous, dans le respect de la réglementation applicable ou de sources accessibles au public.

Les données peuvent notamment concerner : • votre identité (nom, genre, date et lieu de naissance, vos justificatifs d'identité) • vos coordonnées (votre adresse postale, adresse de messagerie électronique, numéros de téléphone) • des informations que vous nous fournissez en remplissant des formulaires (téléphone, présentiel, courrier électronique...) • les informations relatives à notre relation commerciale (transactions et vos instructions).

Comment utilisons-nous vos données à caractère personnel ? Nous les utiliserons que si vous y avez consenti ou qu'elle repose sur l'un des fondements juridiques prévus par la loi : • La protection de nos intérêts légitimes • L'exécution d'un contrat • Le respect d'une obligation légale ou réglementaire ;

Marketing et études de marché : promouvoir nos produits et services.

Quelles sont les finalités du traitement de vos données à caractère personnel et quel est le fondement juridique de ce traitement ?

Les finalités de la collecte	Le traitement est justifié par :
Opérer un diagnostic, estimer les travaux (devis).	La nécessité de répondre à votre demande.
Vous fournir les services correspondants à votre commande.	L'exécution d'un contrat.
Sondages, enquêtes, statistiques pour évaluer la qualité des prestations et des produits et anticiper les besoins des clients.	La nécessité de développer de nouvelles fonctionnalités.
Envoyer des informations sur nos offres promotionnelles.	Le consentement préalable en cochant la case destinée.

Qui en sont les destinataires ?

• Sociétés du Groupe Citadelle dont dépend la société ainsi que les nouvelles et potentielles ; • des sous-traitants, des mandataires ou des prestataires travaillant pour nous ; • des CAC, la BDF, la Caisse des Dépôts et Consignations, des autorités administratives ou organismes de résolution des litiges ; • des sociétés d'études commerciales • personne impliquée en cas de litige • les autorités judiciaires ou administratives.

Combien de temps les conservons-nous ?

Tant que vous utiliserez nos services. Certaines pour une durée supplémentaire pour la gestion de litiges et/ou contentieux, pour répondre à nos obligations légales ou à des demandes d'autorités habilitées. Les données comptables pour une durée de dix (10) ans ou conformément à la Loi.

Quels sont vos droits et comment vous pourrez les exercer ?

• Le droit d'obtenir des informations sur les données que nous détenons sur vous et les traitements mis en œuvre ; • Le droit de retirer à tout moment votre consentement sauf raison légitime de les conserver et dispositions légales ; • dans certaines circonstances, le droit de recevoir des données sous forme électronique et/ou de nous demander de transmettre ces informations à un tiers lorsque cela est techniquement possible (veuillez noter que ce droit n'est applicable qu'aux données que vous nous avez fournies) ; • le droit de modifier ou corriger vos données ; • le droit de nous demander de restreindre ou de vous opposer au traitement de vos données, sauf raison légitime de les conserver.

La prise en compte de votre demande de retrait et la mise à jour de nos systèmes peuvent prendre quelques jours pendant lesquels vous pouvez recevoir des sollicitations commerciales relatives aux campagnes marketing déjà lancées.

Vous pouvez exercer vos droits en nous contactant : Olivier LIVIC – 0596 39 41 72 ou par mail : oliviv@citadelle-sa.com

Pour plus d'informations à propos de vos droits : <https://www.cnil.fr/>.

Droit de déposer une réclamation auprès de la CNIL 3 Place de Fontenoy - TSA 80715 - 75334 Paris - Cedex 07.

Vous acceptez que nous utilisions vos données à des fins de prospection commerciale, cochez cette case

Vous acceptez que nous transmettions à nos partenaires vos données à des fins de prospection commerciale, cochez cette case

12. REGLEMENT DES LITIGES

Tout litige relatif aux présentes devra faire l'objet d'une tentative de conciliation amiable et préalable auprès de notre service clientèle. Dans ce contexte, une négociation interviendra entre les parties. A défaut de résolution amiable, le client aura le droit de recourir à un médiateur : le CM2C (Centre de la Médiation de la Consommation de Conciliateurs de Justice) en le saisissant sur son site internet www.cm2c.net, par mail à cm2c@cm2c.net ou par courrier à l'adresse suivante : 14 rue Saint Jean 75017 PARIS ou de saisir les juridictions compétentes.

13. ATTRIBUTION DE JURIDICTION

Pour toutes les contestations survenant à l'occasion du présent contrat, de son exécution ou de ses suites :

- si le client a contracté en qualité de commerçant au sens du droit de la consommation, les tribunaux du siège social du vendeur seront seuls compétents,

si le client n'a pas contracté en qualité de commerçant, le choix du tribunal compétent aura lieu conformément à la loi

Signature du client :

Précédée de « **bon pour acceptation des présentes CGV** »