

# Conditions Générales de Vente

**service-cartegrise.fr**

Dernière mise à jour : 01/03/2020 00:00

## 1. PRÉAMBULE

Les présentes conditions de vente sont conclues d'une part par la **SARL NEED CARS** au capital de 2 000 euros dont le siège social est sis au 117, avenue Victor HUGO 92100 Boulogne-Billancourt, immatriculée au registre du commerce et des sociétés de Nanterre R.C.S. Nanterre 505 129 999. La **SARL NEED CARS** éditant le site "**Service-  
CarteGrise.fr**"

et d'autre part, par toute personne physique, morale, association ou collectivité souhaitant procéder à un achat de services *via* le site Internet de la **SARL NEED CARS** dénommée ci-après "l'Acheteur".

## 2. OBJET

Les présentes conditions générales de vente visent à définir les relations contractuelles entre la **SARL NEED CARS** et l'Acheteur et les conditions applicables à tout achat, que l'Acheteur soit professionnel, une association, une collectivité ou un particulier. L'acquisition d'un bien ou d'un service implique une acceptation sans réserve par l'Acheteur des présentes conditions générales de vente. Celles-ci prévaudront sur toutes autres conditions générales ou particulières non expressément agréées par la **SARL NEED CARS**, la **SARL NEED CARS** se réserve de droit de modifier ses conditions générales de vente à tout moment. Dans ce cas, les conditions applicables seront celles en vigueur à la date de la commande par l'Acheteur.

## 3. CARACTÉRISTIQUES DES BIENS ET SERVICES PROPOSÉS

Les produits et services offerts sont ceux figurant sur le site Internet édité par la **SARL NEED CARS**. Chaque produit ou service est accompagné d'un descriptif. Les photographies des produits sont les plus fidèles possibles mais ne peuvent en aucun cas être contractuelles. Si des erreurs s'y sont introduites, en aucun cas, la responsabilité de la **SARL NEED CARS** ne pourra être engagée. Le montant perçu lié à cette erreur sera remboursé intégralement. La **SARL NEED CARS** se réserve le droit de retirer tout produit ou service.

## 4. DISPONIBILITÉ

La **SARL NEED CARS** honorera toute commande de produit physique dans la limite des stocks disponibles. Dans l'hypothèse où l'un des produits commandés ne serait pas disponible dans ses stocks, la **SARL NEED CARS** s'engage à contacter l'Acheteur par courrier électronique dans un délai de quinze (15) jours à compter de la date de sa commande afin de l'en informer et d'indiquer dans quels délais, ce produit pourrait, le cas échéant, être livré.

Si parmi les produits commandés, certains sont temporairement indisponibles, la **SARL NEED CARS** s'engage à envoyer les produits disponibles et à offrir les "frais de port" pour le reste de la commande. La **SARL NEED CARS** proposera alors d'adresser, en remplacement du produit indisponible, un article d'une qualité et d'un prix équivalent. En cas de refus de l'Acheteur, la **SARL NEED CARS** procédera au remboursement dudit produit de substitution. Si l'Acheteur souhaite retourner ledit produit de substitution (à l'exclusion de tout produit « sur mesure ») à la **SARL NEED CARS** dans les conditions prévues à l'article intitulé « Annulation, Remboursement et Non rétractation », les frais seront alors à notre charge.

## 5. TARIFS

Les tarifs communiqués sont **TTC en euro** tenant compte de la **TVA** applicable au jour de la commande. Tout changement du taux légal de TVA sera répercuté sur le prix des produits ou des services. Les tarifs relatifs aux droits et taxes diverses dus au Trésor Public ne sont pas soumis à la TVA.

Malgré les soins apportés par la **SARL NEED CARS** pour assurer une mise à jour aussi régulière que possible des tarifs fiscaux correspondant au coût légal d'immatriculation ou de la vignette Crit'Air, la **SARL NEED CARS** ne pourra pas être tenue pour responsable, en cas de:

- modification des tarifs par l'Administration,
- d'erreur de calcul par l'Administration,
- d'erreur commise par l'Acheteur lors de l'établissement de son chèque (montant, ordre, formalisme) rendant ce moyen de paiement inexploitable
- d'erreur commise par l'Acheteur au titre des informations qu'il a fournies pour le calcul du coût du certificat d'immatriculation ou du certificat Crit'Air. En pareille situation, l'Acheteur sera invité à régulariser le montant de la taxe due.

Selon le service proposé et en fonction de certains paramètres, nos tarifs peuvent varier. Notre prestation est une composante de plusieurs coûts qui vous sont détaillés ci-dessous. Pour tous les autres produits ou services, seuls le tarif communiqué avant le paiement fait foi.

1) La prestation sur une démarche sur une carte grise (toute démarche sauf pour un changement de propriétaire d'un véhicule importé), revenant à la **SARL NEED CARS**, obéit au barème progressif suivant :

- Prix de la taxe régionale entre 0 et 99 euros : 29,90 euros
- Prix de la taxe régionale entre 100 et 399 euros : 39,90 euros
- Prix de la taxe régionale entre 400 euros et 599 euros : 49,90 euros
- Prix de la taxe régionale entre 600 euros et 1999 euros : 59,90 euros
- Prix de la taxe régionale entre 2000 euros et 2999 euros : 69,90 euros
- Prix de la taxe régionale entre 3000 euros et 3999 euros : 79,90 euros

- Prix de la taxe régionale entre 4000 euros et 9999 euros : 89,90 euros
- Prix de la taxe régionale supérieure ou égale à 10000 euros : 99,90 euros

La prestation revenant à la **SARL NEED CARS** est décomposée ainsi :

- Liste personnalisée des documents à fournir : 4,50 euros
- CERFA PDF Pré-remplis : 4,50 euros
- Etablissement d'une facture : 1 euro
- Frais de gestion d'ouverture de dossier : 3,50 euros
- Frais financiers : 4,50 euros
- Contrôle complémentaire sur la fraude : 0 euro
- Collecte et contrôle des données SIV : 3 euros
- Pré-contrôle de conformité du dossier : 3 euros
- Vérification du statut du véhicule (non-gage) : 3 euros
- Réception du dossier et ouverture du courrier : 0,30 euro
- Vérification des documents originaux : 0,90 euro
- Validation manuelle du dossier dans le SIV : 0,50 euro
- Archivage des documents du dossier : 1,20 euros

Pour une démarche autre que l'établissement d'une carte grise lors d'un changement de titulaire, le pré-contrôle de conformité du dossier passe dès le premier palier à 13 euros, étant donné les tâches supplémentaires de demande et récupération du code confidentiel attaché à la carte grise afin de mener à bien la démarche auprès de l'ANTS.

La hausse de chaque palier défini ci-dessus est partagée pour moitié entre les frais financiers et le contrôle complémentaire sur la fraude.

2) La prestation sur la démarche d'établissement d'une nouvelle carte grise pour un changement de propriétaire d'un véhicule d'occasion importé de l'étranger revenant à la **SARL NEED CARS**, obéit au barème progressif suivant :

- Prix de la taxe régionale entre 0 et 1499 euros : 59,90 euros
- Prix de la taxe régionale entre 1500 et 2999 euros : 94,90 euros
- Prix de la taxe régionale entre 3000 euros et 4999 euros : 149,90 euros
- Prix de la taxe régionale supérieure ou égale à 5000 euros : 199,90 euros

La prestation est décomposée ainsi :

- Liste personnalisée des documents à fournir : 4,50 euros
- CERFA PDF Pré-remplis : 4,50 euros
- Etablissement d'une facture : 1 euro
- Frais de gestion d'ouverture de dossier : 5 euros
- Frais financiers : 6 euros
- Contrôle complémentaire sur la fraude : 0 euro
- Collecte et contrôle des données SIV : 18 euros
- Pré-contrôle de conformité du dossier : 18 euros
- Réception du dossier et ouverture du courrier : 0,30 euro
- Vérification des documents originaux : 0,90 euro
- Validation manuelle du dossier dans le SIV : 0,50 euro
- Archivage des documents du dossier : 1,20 euros

Chaque hausse du montant de notre prestation (définie ci-dessus) est partagée à part égale entre les frais financiers, le contrôle complémentaire sur la fraude et le pré-contrôle de conformité du dossier.

3) La prestation sur la délivrance d'un certificat Crit'Air revenant à la **SARL NEED CARS** est de 16,28 euros TTC (en sus du tarif légal du certificat Crit'Air). La prestation est décomposée ainsi :

- Etablissement d'une facture : 1 euro
- Frais de gestion d'ouverture de dossier : 5 euros
- Frais financiers : 1,20 euros
- Collecte et contrôle des données SIV : 6,08 euros
- Pré-contrôle de conformité de la demande: 2 euros
- Validation manuelle de la demande : 1,00 euro

4) La prestation sur l'enregistrement d'une cession revenant à la **SARL NEED CARS** est de 29,90 euros TTC. La prestation est décomposée ainsi :

- Liste personnalisée des documents à fournir : 4,00 euros
- CERFA PDF Pré-remplis : 4,50 euros
- Etablissement d'une facture : 1 euro
- Frais de gestion d'ouverture de dossier : 3,50 euros
- Frais financiers : 7,50 euros
- Collecte et contrôle des données SIV : 8 euros
- Vérification des documents: 0,90 euro
- Validation manuelle du dossier dans le SIV : 0,50 euro

La **SARL NEED CARS** demandera un complément de tarif de 15€ TTC pour toute démarche supplémentaire nécessaire au traitement du dossier, notamment lorsqu'un élément n'a pas été spécifié à la commande (transformation du véhicule, titulaire pas identique à la cession, mauvaise simulation du tarif par l'Acheteur, ...).

La **SARL NEED CARS** demandera un complément de tarif de 15€ TTC pour tout traitement complémentaire sur un dossier incomplet afin de couvrir les frais d'archivage du dossier, les frais de relance téléphonique, ainsi que le recontrôle complet du dossier lors de la réception du document manquant au dossier initial.

La **SARL NEED CARS** se réserve le droit de modifier ses prix à tout moment, étant toutefois entendu que le prix figurant sur le site Internet le jour de la commande sera le seul applicable à l'Acheteur, sauf erreur manifeste sur un prix affiché.

## 6. AIRE GÉOGRAPHIQUE

La vente en ligne des produits et services présentés sur le site est réservée aux acheteurs qui résident **en France** et pour des livraisons requises dans ces zones géographiques.

## 7. COMMANDES

L'Acheteur, qui souhaite commander un produit ou un service doit obligatoirement calculer le tarif qui lui est applicable pour un produit personnalisé, renseigner ses informations personnelles nécessaires au suivi de sa demande (et dans le respect de notre politique de confidentialité : <https://www.service-cartegrise.fr/politique-de-confidentialite.php>), accepter les conditions générales de vente et selon la démarche ou le produit acheté renoncer à son droit de rétractation (produit personnalisé) et enfin valider sa commande par un paiement dans les conditions prévues. La confirmation de la commande entraîne de facto l'acceptation des présentes conditions de vente, la reconnaissance d'en avoir parfaite connaissance et la renonciation à se prévaloir de ses propres conditions d'achat ou d'autres conditions.

L'ensemble des données fournies et la confirmation enregistrée vaudront preuve de la transaction. La confirmation vaudra signature et acceptation des opérations effectuées.

La **SARL NEED CARS** communiquera par courrier électronique la confirmation de la commande enregistrée.

La **SARL NEED CARS** se réserve le droit d'annuler ou suspendre toute commande d'un client avec lequel existerait un litige relatif au paiement d'une commande antérieure tant que le litige n'est pas réglé. La **SARL NEED CARS** se réserve le droit de ne pas enregistrer un paiement et ou de ne pas confirmer une commande pour quelle que raison que ce soit, tenant en particulier à un problème d'approvisionnement de produits, un problème concernant la commande reçue, ou un problème prévisible concernant la livraison à effectuer.

## 8. MODALITÉS DE PAIEMENT

**Le prix est exigible à la commande** et en tout état de cause avant l'exécution du service ou l'expédition du produit. À la commande, il est adressé une facture par e-mail à l'Acheteur. La facture fait ressortir **la TVA**.

Le règlement se fait en euros, par CB/Visa/MasterCard, PayPal, par chèque (soumis à acceptation de la **SARL NEED CARS** en fonction notamment du montant du chèque et du profil de l'Acheteur) ou par virement bancaire (soumis à acceptation de la **SARL NEED CARS** en fonction notamment du montant du virement et du profil de l'Acheteur). Les frais financiers occasionnés par le paiement seront pris en charge par la **SARL NEED CARS**. Les cartes bancaires acceptées sont Carte bleue, Visa et Eurocard Mastercard. Les plateformes de paiement sécurisées proposées peuvent être **HIPAY TPP ou PAYPAL**. Elles sont conformes aux réglementations Cartes Bancaires concernant la vente à distance et le télépaiement et conformes aux réglementations des réseaux des cartes acceptées.

Le traitement des données bancaires étant réalisé par l'intermédiaire d'un prestataire certifié, nous rentrons dans la catégorie des marchands éligibles aux exigences du SAQ A et nous respectons donc une sous-partie du standard PCI DSS.

Les marchandises livrées restent la propriété de la **SARL NEED CARS** jusqu'à parfait paiement. Le transfert des risques s'opère dès la livraison de la marchandise.

Les prix indiqués ne comprennent pas les frais de traitement de commandes, de transport et de livraison pour autant qu'elles aient lieu dans les zones géographiques prévues ci-après.

En cas de paiement par chèque (soumis à acceptation par la **SARL NEED CARS** en fonction notamment du montant du chèque et du profil de l'Acheteur), la **SARL NEED CARS** pourra ne débiter sa prestation que 8 jours après l'encaissement du chèque sur son compte bancaire. Les frais bancaires résultant d'un éventuel défaut de paiement du chèque seront mis à la charge de l'Acheteur et/ou s'il est différent, de l'émetteur du chèque rejeté pour défaut de provision ou pour tout autre motif, y compris dans l'un des cas d'opposition visé par l'article L 131-35 du Code Monétaire et Financier, pour perte, vol ou utilisation frauduleuse ; dans ce cas, toute opposition réalisée en fraude des droits de la **SARL NEED CARS** et/ou ensuite d'une fausse déclaration pourra faire l'objet d'une plainte pénale dans les termes et conditions prévues aux articles L 163-1 à 12 du même Code).

(<https://www.legifrance.gouv.fr/affichCodeArticle.do?idArticle=LEGIARTI000018625288&cidTexte=LEGITEXT000006072026>) (Article L 131-35 du Code Monétaire et Financier)  
(<https://www.legifrance.gouv.fr/affichCode.do?idSectionTA=LEGISCTA000020861878&cidTexte=LEGITEXT000006072026>) (Article L 163-1 à 12 du Code Monétaire et Financier)

Il en sera de même en cas d'opposition non justifiée et/ou d'agissement frauduleux de l'Acheteur après un paiement par carte bancaire ou par virement bancaire.

## 9. LIVRAISON

Les produits sont livrés à l'adresse de livraison indiquée par le client au cours du processus de commande qui ne peut être que dans la zone géographique convenue.

Le certificat provisoire d'immatriculation (CPI), l'Accusé d'Enregistrement de Changement de Titulaire (AECT) ou l'accusé d'enregistrement de cession sont envoyés sur l'email de l'Acheteur au format PDF. Il est de la responsabilité de l'Acheteur d'imprimer ce document.

Le Certificat d'Immatriculation définitif (ex Carte Grise) est expédié à l'adresse indiquée par l'Acheteur sur le formulaire papier CERFA 13750\*05 qui compose son dossier de demande de certificat d'immatriculation.

Le certificat Crit'Air est expédié à l'adresse mentionnée sur la carte grise du véhicule mentionné lors de la commande.

Les délais de livraison stipulés ne sont donnés qu'à titre indicatif. L'ensemble des délais annoncés est calculé en jours ouvrés. Les délais de livraison pour le Certificat d'Immatriculation définitif (ex Carte Grise) ou le certificat Crit'Air ne sont en aucun cas garantis par la **SARL NEED CARS** ; ces certificats étant édités puis envoyés directement par l'Imprimerie Nationale dès validation de votre dossier par la **SARL NEED CARS**.

Après avoir passé commande, l'Acheteur doit, dans tous les cas - à l'exception des services non personnalisés (comme la commande de pinces à rivets ou tout autre produit non personnalisé que la **SARL NEED CARS** pourrait être amenée à proposer à la vente) - adresser les documents nécessaires au traitement de sa demande à l'adresse indiquée par la **SARL NEED CARS**. Cette adresse est ici rappelée : Service-CarteGrise.fr - CS 50174 92774 BOULOGNE BILLANCOURT CEDEX. Pour une démarche d'enregistrement de cession, la transmission des documents peut se faire en ligne via le compte client de l'Acheteur. Cette première étape de la procédure correspond au délai dit de « préparation ». Tant que ces documents n'ont pas été adressés à la **SARL NEED CARS**, l'exécution de la commande est

en suspens.

La commande est ensuite traitée par la **SARL NEED CARS**. La **SARL NEED CARS** ne saurait être tenue responsable des délais de traitement qui pourraient être allongés du fait d'une panne informatique ou d'un ralentissement du service du fait de l'Agence Nationale des Titres Sécurisés (ANTS). Si le service proposé nécessite un traitement par un CERT (Centre d'Expertise et de Ressource des Titres), la **SARL NEED CARS** ne saurait être tenue responsable du délai de traitement imposé par le CERT et totalement indépendant de sa volonté. Ce délai pendant lequel les informations sont traitées sur le SIV correspond au délai dit de « traitement ».

Après la prise en compte de votre paiement, la vérification de la fiabilité de vos informations saisies, la préparation et le traitement de votre commande et la prise en charge du ou des colis par le transporteur, la commande est ensuite expédiée conformément au délai dit d'« expédition » (24 à 48h).

Lorsque l'article est disponible en stock, la date de livraison est calculée en tenant compte des délais de préparation, de traitement et d'expédition auxquels est ajouté le délai de livraison du transporteur (La Poste, Chronopost ou tout autre transporteur choisi par la **SARL NEED CARS**).

Dans le cas d'une formule de simple délivrance d'un Certificat Provisoire d'Immatriculation (CPI) par courriel à l'adresse électronique indiquée au cours du processus de commande, le délai de livraison ne tient pas compte du délai de livraison du transporteur.

Les colis sont livrés par La Poste ou par un transporteur express à l'adresse indiquée dans la commande ou en point relais suivant le transporteur utilisé. La **SARL NEED CARS** n'est donc pas en mesure de garantir une heure précise de livraison. Certaines zones géographiques (Corse, DOM-TOM) peuvent être exclues des conditions de livraison suivant le transporteur.

Les risques sont à la charge de l'acquéreur à compter du moment où les produits ont quitté les locaux de la **SARL NEED CARS**.

Les marchandises doivent être contrôlées par le client lors de la livraison. Les réserves éventuelles sont portées sur le bordereau de livraison présenté par le transporteur ou peuvent être adressées par mail à : [contact@service-cartegrise.fr](mailto:contact@service-cartegrise.fr) dans un délai de quarante-huit (48) heures.

En cas de retour du colis à notre agence de départ (et pour quelque raison que ce soit), le client devra repayer les frais de port initiaux de sa commande majorés de 10€ TTC afin de couvrir les frais de retour facturés à la **SARL NEED CARS** par la Poste ou un autre prestataire.

## **10. ANNULATION, REMBOURSEMENT ET NON RÉTRACTATION**

Pour toute commande réalisée via le site Internet de la **SARL NEED CARS**, et afin de permettre à l'Acheteur d'obtenir un Certificat d'Immatriculation Provisoire (CPI), un Accusé d'Enregistrement de Changement de Titulaire (AECT), un accusé d'enregistrement de cession,

un certificat Crit'Air et/ou des plaques d'immatriculation personnalisées dans les meilleurs délais, l'Acheteur accepte, en application de l'article L.121-25 du Code de la consommation (1°) que la fourniture de services commence dès le paiement partiel ou total du prix de la prestation ou du bien par le client.

En application de l'article L.221-28 du Code de la consommation, le droit de rétractation ne peut pas être exercé pour les contrats de fourniture de services pleinement exécutés avant la fin du délai de rétractation et dont l'exécution a commencé après accord préalable exprès du consommateur et renoncement exprès à son droit de rétractation ou pour les biens confectionnés selon les spécifications du consommateur ou nettement personnalisés ou qui du fait de leur nature, ne peuvent être réexpédiés.

**Toute commande de biens ou services personnalisés via le site internet service-cartegrise.fr vaut donc commande ferme et définitive non susceptible de rétractation dès lors que le paiement a été effectué.**

En cas de paiement partiel du prix (notamment suite à une différence entre le montant des taxes à verser à l'Etat et l'estimation faite par le client en ligne), la **SARL NEED CARS** conservera les documents transmis par l'acheteur jusqu'à complet paiement du prix par l'acheteur. Toute conséquence de ce paiement partiel sera uniquement imputable à l'acheteur dès lors qu'il aura été informé en temps utiles du complément restant dû à l'Etat pour assurer le traitement effectif de sa commande.

Toute demande d'annulation de commande par l'Acheteur devra nous parvenir par lettre recommandée avec accusé de réception ou, directement en ligne, en utilisant le Formulaire de rétractation accessible à l'adresse <https://www.service-cartegrise.fr/formulaire-retractation.php>.

#### 1) Annulation de commande par le Client préalable à l'envoi du dossier

Le Client demandant l'annulation de sa commande avant d'avoir envoyé les documents nécessaires pour la constitution du dossier, sera remboursé sous 14 jours le cas échéant :

- du montant de la taxe légale à l'immatriculation,
- du montant des plaques d'immatriculation (si ces dernières n'ont pas encore été fabriquées),
- de la pince à rivets,
- des frais de port,
- du forfait SMS
- du kit PDF (si le kit PDF n'a pas encore été expédié),
- de la taxe sur la vignette Crit'Air

La prestation de service reste acquise à la **SARL NEED CARS**, déduction faite :

- pour une démarche sur une carte grise, des montants indiqués au 5.1 ou 5.2 (selon le cas) 'Réception du dossier et ouverture du courrier', 'Vérification des documents originaux', 'Validation manuelle du dossier dans le SIV' et 'Archivage des documents du dossier'.
- pour une demande d'un certificat Crit'Air, du montant indiqué au 5.3 'Validation manuelle de la demande'.
- pour une démarche d'enregistrement d'une cession, des montants indiqués au 5.4 'Vérification des documents et 'Validation manuelle du dossier dans le SIV'.

#### 2) Annulation de commande par le Client après réception du dossier



a) Le Client demandant l'annulation de sa commande après réception des documents nécessaires pour la constitution du dossier par la **SARL NEED CARS**, sera remboursé sous 14 jours le cas échéant :

- du montant de la taxe légale à l'immatriculation,
- du montant des plaques d'immatriculation (si ces dernières n'ont pas encore été fabriquées),
- de la pince à rivets (si le colis n'a pas déjà été expédié),
- des frais de port (si le colis n'a pas déjà été expédié),
- du kit PDF (si le kit PDF n'a pas encore été expédié),
- de la taxe sur la vignette Crit'Air (si la demande n'a pas encore été validé sur le site officiel).

La prestation de service reste acquise à la **SARL NEED CARS**, déduction faite :

- pour une démarche sur une carte grise, des montants indiqués au 5.1 ou 5.2 (selon le cas) 'Validation manuelle du dossier dans le SIV' et 'Archivage des documents du dossier'.
- pour une demande d'un certificat Crit'Air, du montant indiqué au 5.3 'Validation manuelle de la demande'.
- pour une démarche d'enregistrement d'une cession, du montant indiqué au 5.4 'Validation manuelle du dossier dans le SIV'.

b) Aucune commande ne pourra être annulée après réception et traitement d'un dossier complet.

### 3) Dossiers ne pouvant être traités

Pour tout dossier présentant une anomalie cachée par l'Acheteur (véhicule gagé, immobilisé par la police ou encore volé), la prestation de service restera acquise à la **SARL NEED CARS**, le dossier ne pouvant alors être traité en l'état, indépendamment de notre volonté. L'Acheteur sera alors invité à faire les démarches nécessaires le cas échéant afin que l'anomalie soit levée et que le dossier puisse être traité.

Pour tout dossier présentant une anomalie que l'Acheteur ignorait avant la commande (Cas d'une faute d'orthographe provoquant un titulaire différent avec l'enregistrement dans le SIV par exemple), la prestation de service restera acquise à la **SARL NEED CARS**, le dossier ne pouvant alors être traité en l'état. Il sera proposé à l'Acheteur d'envoyer gratuitement son dossier en CERT afin que l'anomalie y soit corrigée, le délai de traitement du dossier s'en trouvant rallongé, sans que nous puissions garantir un quelconque délai de traitement.

Pour tout trop-perçu sur une commande, la **SARL NEED CARS** remboursera dans la mesure du possible le client dès lors que le dossier sera finalisé. Le client est néanmoins seul responsable de contacter la **SARL NEED CARS** afin de demander son remboursement. Tout remboursement suite à une erreur de calcul (trop-perçu) du tarif par le client (formulaire de calcul) ou suite à un doublon de paiement sur le site sera amputé d'une somme forfaitaire de 5,00€ TTC destinée à couvrir les frais de recherche, de contrôle et d'exécution du remboursement auprès de notre intermédiaire bancaire. Une somme inférieure à 2€ TTC ne sera pas remboursée, les frais de traitement bancaire étant supérieur.

En tout état de cause, pour tout trop-perçu non remboursé dans les 5 ans suivant la date effective du trop-perçu ou plus généralement pour toute transaction financière datant de plus de 5 ans correspondant à une commande non encore traitée, la somme sera considérée comme abandonnée par le client et ne pourra plus être remboursée au client. La commande du client

sera alors considérée comme annulée.

Le remboursement éventuel sera effectué dans un délai maximum de 14 jours ouvrables (Article L. 121-20-1) de préférence et selon les contraintes imposées par nos partenaires financiers :

- par recrédit de la CB utilisée par l'Acheteur (paiement CB ou CB via Paypal) ;
- par recrédit du compte Paypal utilisé par l'Acheteur pour le paiement ;
- par chèque à l'ordre de la personne ayant passée la commande ;
- par virement bancaire sur le compte de l'Acheteur.

## 11. GARANTIE

Tous les produits fournis par la **SARL NEED CARS** bénéficient de la garantie légale prévue par les articles **1641 et suivants du Code civil**. En cas de non-conformité d'un produit vendu, il pourra être retourné à la **SARL NEED CARS** qui le reprendra, l'échangera ou le remboursera.

Toutes les réclamations, demandes d'échange ou de remboursement doivent s'effectuer par voie postale à l'adresse suivante :

**SARL NEED CARS - CS 50174 - 92774 BOULOGNE BILLANCOURT CEDEX**, dans le délai de trente (30) jours suivant la livraison.

## 12. RESPONSABILITÉ

Le vendeur, dans le processus de vente en ligne, n'est tenu que par une obligation de moyen. Sa responsabilité ne pourra être engagée pour un dommage résultant de l'utilisation du réseau Internet tel que perte de données, intrusion, virus, rupture du service, ou autres problèmes involontaires.

Pour une demande de carte grise, nous n'intervenons en rien sur les caractéristiques techniques des véhicules figurant sur la carte grise. Ces informations sont enregistrées sur les fichiers de l'ANTS pour chaque véhicule identifié et ne sont pas modifiables par nos soins. Nous ne pouvons être tenu responsables d'éventuelles disparités entre l'ancien titre et le nouveau. Tout désaccord en ce sens doit faire l'objet d'une réclamation auprès de l'ANTS.

## 13. PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE

Tous les éléments du site de la **SARL NEED CARS** sont et restent la propriété intellectuelle et exclusive de la **SARL NEED CARS**. Personne n'est autorisé à reproduire, exploiter, rediffuser, ou utiliser à quelque titre que ce soit, même partiellement, des éléments du site qu'ils soient logiciels, visuels ou sonores. Tout lien simple ou par hypertexte est strictement interdit sans un accord écrit exprès de la **SARL NEED CARS**.

## 14. DONNÉES À CARACTÈRE PERSONNEL

Conformément à la loi relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés du 6 janvier 1978, les informations à caractère nominatif relatives aux acheteurs pourront faire l'objet d'un traitement automatisé.

La **SARL NEED CARS** se réserve le droit de collecter des informations sur les visiteurs de son site Internet y compris en utilisant des cookies, et, s'il le souhaite, de transmettre à des partenaires commerciaux les informations collectées.

Les visiteurs peuvent s'opposer à la divulgation de leurs coordonnées en le signalant à la **SARL NEED CARS**. De même, les utilisateurs disposent d'un droit d'accès et de rectification des données les concernant, conformément à la loi du 6 janvier 1978.

Le traitement automatisé d'informations, y compris la gestion des adresses e-mail des utilisateurs du site ne font pas l'objet d'une déclaration à la CNIL suite à la dispense N°15 (voir CNIL).

Acteur responsable d'Internet, la **SARL NEED CARS** est engagée au quotidien dans une relation de confiance avec ses utilisateurs. Notre page détaillant notre politique de confidentialité des données personnelles est accessible à l'adresse <https://www.service-cartegrise.fr/politique-de-confidentialite.php> ; elle détaille l'utilisation de vos informations personnelles sur notre site Internet conformément à la mise en place le 25/05/2018 du **Règlement Général de la Protection des Données (RGPD)**, et notamment l'usage faits de vos données et vos droits d'accès, de modification et de suppression de vos données.

## 15. UTILISATION DE COOKIES

Le site de la **SARL NEED CARS** fait usage de cookies qui ont pour but de signaler votre passage sur le site. Ces "cookies" ne permettent pas de vous identifier personnellement mais, d'une manière générale, d'enregistrer des informations relatives à la navigation de votre ordinateur sur le site Internet (pages consultées, dates et heures de consultation, ...). Ces informations seront reconnues et lues par le site Internet lors de votre prochaine visite afin de la faciliter. Ces informations nous permettront ainsi d'améliorer le site pour mieux répondre à vos besoins. Elles ne seront en aucun cas cédées à des tiers. Un "cookie" est simplement un moyen d'enregistrer les statistiques du site pour mieux comprendre les modes d'usage et améliorer l'ergonomie. Votre identité ne pourra être connue. Nous vous rappelons que votre navigateur possède des fonctionnalités qui vous permettent de vous opposer à l'enregistrement de cookies, d'être prévenu avant d'accepter les cookies, ou de les effacer. Vous pouvez désactiver ou supprimer les "cookies" en modifiant les paramètres de votre navigateur Internet. Pour plus d'informations sur les cookies, vous pouvez consulter le site de la CNIL ([www.cnil.fr](http://www.cnil.fr)).

En tant que prestataire tiers, Google utilise des cookies pour diffuser des annonces sur le site. Grâce au cookie DART, Google adapte les annonces diffusées aux utilisateurs en fonction de leur navigation sur le site ou d'autres sites. Les utilisateurs peuvent désactiver l'utilisation du cookie DART en se rendant sur la page des règles de confidentialité s'appliquant au réseau de contenu et aux annonces Google.

## 16. ARCHIVAGE - PREUVE

L'article 286 du code général des impôts nous impose d'utiliser une solution sécurisée et certifiée pour gérer notre facturation. Afin de respecter les 4 conditions nécessaires (inaltérabilité, sécurisation, conservation et archivage des données), nous utilisons le système tiers Kiwiz (kiwiz.io) qui nous a établi une attestation individuelle.

Les registres informatisés de la **SARL NEED CARS** seront considérés par les parties comme preuve des communications, commandes, paiements et transactions intervenus entre les parties.

## **17. SAV / RÈGLEMENT DES LITIGES**

Le service après-vente, dit SAV, se fait par mail à l'adresse contact[[@](mailto:service-cartegrise.fr)]service-cartegrise.fr ou par téléphone au 01 41 21 40 94 (du lundi au vendredi, 10h-12h30 / 13h30-17h). Pour tout autre demande qui ne correspond pas au service après-vente, vous pouvez nous contacter au 0899 37 00 36 (0,80€/min, du lundi au vendredi, 10h-12h30 / 13h30-17h).

Les présentes conditions générales de vente en ligne sont rédigées en langue française et seront exécutées et interprétées conformément au droit français.

En cas de réclamation, le client s'adressera en priorité à la **SARL NEED CARS**.

En cas d'échec de la demande de réclamation auprès de la **SARL NEED CARS** ou en l'absence de réponse de ce dernier, le consommateur peut soumettre le différend relatif au bon de commande, ou aux présentes CGV l'opposant à la **SARL NEED CARS** à un médiateur qui tentera, en toute indépendance et impartialité, de rapprocher les parties en vue d'aboutir à une solution amiable.

Le seul médiateur choisi à cet effet est le Médiateur du Conseil National des Professionnels de l'Automobile (CNPA) qui peut être sollicité de la manière suivante :

Par email : [mediateur@mediateur-cnpa.fr](mailto:mediateur@mediateur-cnpa.fr)

Par courrier à l'adresse : 50 Rue Rouget de Lisle 92158 SURENES CEDEX

En ligne sur le site [www.mediateur-cnpa.fr](http://www.mediateur-cnpa.fr)

Les parties au contrat restent libres d'accepter ou de refuser le recours à la médiation ainsi que, en cas de recours à la médiation, d'accepter ou de refuser la solution proposée par le médiateur.

A défaut, les tribunaux français seront seuls compétents.

# ANNEXE CGV

## FORMULAIRE TYPE DE RETRACTATION

Articles L.121-17 et R.121-1 du Code de la consommation

À l'attention de Service-CarteGrise.fr, CS 50174 92774  
BOULOGNE BILLANCOURT CEDEX,

courriel: [contact@service-cartegrise.fr](mailto:contact@service-cartegrise.fr)

Je/nous (\*) vous notifie/notifions (\*) par la présente ma/notre (\*) rétractation du contrat portant sur la vente du bien (\*) / la prestation de services (\*) ci-dessous :

Commandé le (\*) :

Numéro de commande :

Nom du client :

Adresse du client :

Signature du client *(uniquement en cas de notification du présent formulaire sur papier) :*

Date :

*(\*) Rayez la mention inutile.*

---

*Adressez ce courrier en lettre recommandée avec accusé de réception.*

---