

Conditions générales -Réservation en ligne

Dernière mise à jour 29/09/2020

PREAMBULE

Les présentes conditions générales régissent strictement et dans leur intégralité la prestation de Réservation en ligne de véhicules réalisée au profit de clients consommateurs sur le site Internet www.zanzicar.fr par le Prestataire, la société VO 3000, Société par Actions Simplifiée, au capital de 750 300 €, immatriculée sous le numéro 423 890 110 au RCS de CLERMONT FERRAND, ayant son siège social 10 rue Nicolas Joseph Cugnot à Clermont-Ferrand (63 000), représentée par Monsieur Alexandre PAROT (ci-après dénommée le « **Prestataire** »).

Les présentes conditions générales ne régissent pas la vente de véhicules, objets de réservations en ligne effectuées dans le cadre des présentes conditions générales. Lesdites opérations de vente étant régies par les conditions générales de vente de chaque Vendeur.

Le **Prestataire** et le **Client** sont ci-après individuellement dénommés une « **Partie** » et ensemble les « **Parties** ».

Toute prestation de Réservation auprès du **Prestataire** implique de plein droit l'acceptation sans réserve de l'intégralité des présentes conditions générales.

Sur Internet, l'acceptation par le **Client** des présentes conditions générales est matérialisée par le fait pour le **Client** de cocher la case attenante à la mention « *je reconnais avoir lu et accepté les conditions générales de Réservation (Lire les Conditions générales de Réservation)* » lors de la **Réservation** du véhicule. Cette démarche équivaut pour le **Client** à reconnaître qu'il a pris pleinement connaissance et qu'il approuve, sans exception ni réserve, l'ensemble des conditions générales indiquées ci-après.

Article 1 – Définitions

« **Client** » désigne toute personne physique ou morale, ayant la capacité juridique de contracter. Le **Client** sera qualifié de consommateur lorsqu'il agit à des fins, qui n'entrent pas dans le cadre de son activité commerciale, industrielle, artisanale, libérale ou agricole.

« **Réservation** » désigne l'action de réserver le Produit pour le **Client** et de figer le prix du Produit à la date de la Réservation. Le Produit ne sera ainsi plus proposé à la vente via le site internet du **Prestataire**.

« **Internet** » désigne différents réseaux de serveurs localisés en divers lieux à travers le monde, reliés entre eux à l'aide de réseaux de communication, et communiquant à l'aide d'un protocole spécifique connu sous le nom de TCP/IP.

« **Prestataire** » désigne la société VO3000 qui assure uniquement la Réservation du Produit.

« **Produit** » désigne l'ensemble des véhicules proposés à la vente par l'intermédiaire du Site Internet du **Prestataire**.

« **Site Internet** » désigne l'infrastructure développée par le **Prestataire** selon les formats informatiques utilisables sur l'Internet comprenant des données de différentes natures, et notamment des textes, sons, images fixes ou animées, vidéos, bases de données, destinées à être consultées par les utilisateurs de l'Internet dans le cadre d'un accès libre à l'adresse www.zanzicar.fr.

« **Vendeur** » désigne la société, filiale du GROUPE PAROT au sens de l'article L233-16 du code de commerce, propriétaire du Produit.

Article 2 – Description des Produits

2.1. Les caractéristiques essentielles des Produits sont disponibles, de manière lisible et compréhensible, sur les fiches Produits.

2.2. Les fiches Produits sont notamment composées de :

- Une photographie non-contractuelle du Produit ;
- Le prix total du Produit ainsi que le paiement mensuel en cas d'échelonnement ;
- Les caractéristiques techniques, les équipements et les options du Produit.

Le Client est tenu de se reporter aux fiches Produits afin d'en connaître les caractéristiques essentielles, les modalités de livraison et le prix. Il peut prendre préalablement contact avec le Vendeur afin d'obtenir les conditions générales de vente et de garanties applicables.

Article 3 – Processus de réservation

3.1. Les Parties conviennent expressément que les données enregistrées par le **Prestataire** dans le cadre de la Réservation constituent la preuve de l'ensemble des opérations commerciales conclues entre elles.

3.2. Sur le Site Internet les Réservations sont passées en langue française.

3.3. À partir de la fiche Produit, le **Client** peut réserver un véhicule, en renseignant certaines informations relatives à ses coordonnées, aux modes de livraison et de paiement souhaités.

Il est expressément stipulé que le **Prestataire** n'intervient que dans le cadre de la prestation de Réservation du Produit. La vente du Produit, ses conditions de financement, de paiement, de livraison sont celles du Vendeur et rappelées dans la fiche Produit accessible en ligne sur le site zanzicar.fr.

3.4. La prestation de réservation en ligne nécessite le paiement de 500 € (cinq-cents) euros toutes taxes comprises, par carte bancaire. Cette somme est ensuite déduite du solde du prix du Produit à verser au Vendeur.

Les tarifs indiqués ne comprennent ni l'accès à l'Internet et/ou au Site Internet ni le coût des lignes téléphoniques. La connexion à Internet relève de la responsabilité du **Client**. Le **Prestataire** ne peut être tenu pour responsable de la qualité de la ligne proposée par le fournisseur d'accès Internet.

3.5 À la validation par le **Client** de sa demande de **Réservation**, un email de confirmation et un bon de Réservation est envoyé dans les meilleurs délais à l'adresse email du **Client**.

3.6. Jusqu'à validation de la demande de Réservation, le **Client** peut abandonner ou modifier ladite demande à tout moment.

3.7. A la suite de la Réservation, le **Client** est contacté par téléphone et/ou mail par le Vendeur pour poursuivre le processus de vente, tel que décrit dans les conditions générales de vente du Vendeur.

3.8. Afin de lutter contre la fraude, le **Prestataire** se réserve le droit de demander au **Client** tout document nécessaire à la vérification de son identité, de l'authenticité de son moyen de paiement et/ou de son domicile.

3.9. Sous réserve d'en informer le **Client** concerné dans les plus brefs délais, le **Prestataire** se réserve le droit de refuser toute Réservation :

- pour des motifs légitimes ;
- si les quantités de Produits réservés sont anormalement élevées pour des acheteurs ayant la qualité de consommateur.

Article 4 – Indisponibilité du Véhicule et variation de stocks

Les offres de Produits s'entendent dans la limite des stocks disponibles.

En cas d'indisponibilité du Produit réservé, le **Prestataire** en informe le **Client** dans les plus brefs délais et lui propose un Produit de qualités et prix équivalents. Le **Client** aura le choix de poursuivre la réservation ou de l'annuler et obtenir le remboursement de la somme versée dans un délai de sept (7) jours.

Le **Prestataire** ne peut être tenu pour responsable de la variation de stock, laquelle ne pourra donner lieu à indemnité au profit du **Client**.

Article 5 – Garantie et responsabilité

5.1. Le **Prestataire** n'intervient que dans la prestation de Réservation du Produit et non dans la vente du Produit. Aussi toute réclamation ou litige né à l'occasion de la vente du Produit doit être directement traité auprès du Vendeur dont les coordonnées apparaissent sur le bon de réservation.

5.2. En raison des spécificités d'Internet, un produit qui a fait l'objet d'une réservation en ligne peut avoir été vendu avant la mise à jour du Site Internet du **Prestataire**. Le **Prestataire** s'engage à prévenir le **Client** dans les plus brefs délais et en cas d'annulation de la réservation, à rembourser intégralement les sommes versées par le **Client**. Le **Prestataire** ne pourra voir sa responsabilité engagée si le Réservation n'a pu aboutir.

5.3. Les prix des Produits sont valables tant qu'ils sont visibles sur le Site Internet et sauf erreur manifeste.

5.4. Les informations nécessaires à l'exécution de la Réservation devront répondre aux spécifications du **Prestataire**. Le **Client** est responsable de l'exactitude, la sincérité et la véracité des coordonnées qu'il fournit au **Prestataire**. Le **Prestataire** ne saurait être tenu responsable en raison d'une erreur dans la saisie de ces coordonnées.

5.5. Le **Prestataire** n'est pas responsable si un quelconque dysfonctionnement du Site Internet, indépendant de sa volonté, empêche notamment le **Client** de réserver le Produit.

Article 6 – Rétractation (client consommateur)

6.1. Conformément aux articles L.221-18 et suivants du Code de la consommation, le **Client** agissant en qualité de consommateur dispose d'un délai de quatorze (14) jours pour exercer son droit de rétractation. Ce délai court à compter du lendemain du jour de la conclusion du contrat de Réservation, c'est-à-dire le lendemain de la réception du bon de réservation.

6.2. En raison des spécificités de la prestation de Réservation, le **Client** est tenu d'accepter que la

prestation de Réserve commence avant l'expiration du délai de rétractation.

6.3. Afin d'exercer son droit de rétractation, le **Client** doit informer le **Vendeur** de sa décision de rétractation en lui adressant, avant l'expiration du délai susmentionné, le formulaire de rétractation ci-dessous. L'exercice du droit de rétractation met fin à l'obligation pour le **Prestataire** de maintenir la Réserve du Produit.

6.4. À compter de la date de communication de la décision de se rétracter, le **Client** sera remboursé, dans un délai de quatorze (14) jours, par le **Vendeur** du prix de la Réserve.

Article 7 - Résiliation

7.1. En cas de manquement par l'une des Parties à ses obligations non réparé dans un délai de quinze (15) jours à compter de la réception de la lettre recommandée avec accusé de réception notifiant le manquement, l'autre Partie pourra résilier immédiatement et de plein droit la Réserve.

7.2. La résiliation interviendra sans préjudice de tout autre droit ou action dont la Partie victime de la défaillance pourrait se prévaloir à l'encontre de la Partie fautive.

Article 8 – Force Majeure

8.1. En aucun cas, les Parties ne pourront être tenues pour responsables des manquements ou retards dans l'exécution de la Réserve dus à l'un des cas de force majeure conformément à l'article 1218 du code civil.

8.2. La survenance d'un cas de force majeure suspend l'exécution de la Réserve, à l'exception de l'obligation pour le **Client** de payer les sommes dues jusqu'au jour de la survenance du cas de force majeure.

8.3. Si un cas de force majeure se poursuit au-delà d'une durée de trente (30) jours, la Réserve pourra être résiliée immédiatement et de plein droit, sans formalités judiciaires, par l'une ou l'autre des Parties, moyennant l'envoi d'une lettre recommandée avec accusé de réception.

Article 9 – Modification

9.1. Le **Prestataire** peut modifier à tout moment les présentes conditions générales.

9.2. En cas de modification, les conditions générales applicables sont celles en vigueur à la date de la Réserve.

9.3. La nouvelle version des conditions générales sera disponible sur le Site Internet dans la rubrique concernée. Le **Client** devra accepter les conditions générales lors de la Réserve.

Article 10 – Dispositions Générales

10.1. Si l'une quelconque des stipulations des présentes conditions générales, ou une partie d'entre elles, s'avérait nulle au regard d'un règlement, d'une loi en vigueur ou à la suite d'une décision judiciaire devenue définitive, elle sera réputée non écrite, mais n'entraînera pas la nullité des conditions générales dans leur ensemble, ni celle de la clause seulement partiellement concernée.

10.2. Le fait que l'une ou l'autre des Parties n'ait pas exigé, temporairement ou définitivement, l'application d'une stipulation des présentes conditions générales ne pourra être considérée comme une renonciation aux droits détenus par cette Partie.

Article 11 - Droit applicable, Médiation et Litige

11.1. Les présentes conditions générales ainsi que l'ensemble des rapports contractuels qui pourraient en découler, sont soumis au droit français.

11.2. Dans l'hypothèse où un litige surviendrait entre le **Client** et le **Prestataire**, les Parties s'engagent à rechercher une solution amiable, prenant en compte les intérêts de chacune d'elles avant d'engager toute action judiciaire.

11.3. Dans l'hypothèse où un litige surviendrait entre les Parties, le **Client** a le droit de recourir gratuitement à un médiateur de la consommation en vue de la résolution amiable du litige qui l'oppose au **Prestataire**. A ce titre, le **Prestataire** garantit au **Client** le recours effectif à un dispositif de médiation de la consommation.

11.4. Par défaut, le **Prestataire** propose au **Client** le recours au médiateur de la consommation du Conseil National des professions de l'automobile.

Adresse : 50, rue Rouget de Lisle à Suresnes Cedex (92158)

Site Internet : www.mediateur-cnpa.fr

Contact : mediateur@mediateur-cnpa.fr

La plateforme européenne de règlement en ligne des litiges est également destinée à recueillir les éventuelles réclamations issues de l'achat d'un service en ligne des consommateurs européens et de les transmettre aux médiateurs nationaux compétents : Cette plate-forme est accessible à l'adresse : <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>.

11.5. Les Parties conviennent que le litige ne pourra pas être examiné par le médiateur de la

consommation lorsque :

- le **Client** ne justifie pas avoir tenté, au préalable, de résoudre son litige directement auprès du **Prestataire** par une réclamation écrite adressée par lettre recommandée avec accusé de réception au **Prestataire** ;
- la demande est manifestement infondée ou abusive ;
- le litige a été précédemment examiné ou est en cours d'examen par un autre médiateur ou par un tribunal ;
- le **Client** a introduit la demande auprès du médiateur dans un délai supérieur à un (1) an à compter de sa réclamation écrite auprès du **Prestataire** ;
- le litige n'entre pas dans le champ de compétence du médiateur.

Article 12 – Données personnelles

Le **Prestataire** traite les données recueillies dans le cadre des opérations de Réservation des Produits et d'opérations de fidélisation. Les données collectées sont enregistrées et traitées dans un fichier clients et nécessaires au traitement de la demande du **Client**.

La base légale du traitement est l'exécution du contrat pour la gestion des Réservations et le consentement pour les sollicitations commerciales. Les données seront conservées pendant la durée de la relation commerciale plus trois ans à la fin de la relation commerciale. A cette durée s'ajoute les délais légaux de prescription.

Les destinataires des données sont dans la limite de leurs attributions respectives : le personnel habilité du service marketing, du service commercial, des services chargés de traiter la relation client et la prospection, de services administratifs, des services logistiques et informatiques, le personnel habilité des services chargé du contrôle (commissaire aux comptes, services chargés des procédures internes du contrôle) les sous-traitants, et filiales du Groupe Parot, société mère du Prestataire, société anonyme

à Conseil d'administration au capital de 7 398 515,20 € dont le siège est ZAC de Fieuzal – Rue de Fieuzal à Bruges (33520), inscrite au RCS de Bordeaux sous le numéro 349 214 825.

Conformément à la réglementation applicable, le **Client** dispose d'un droit d'accès, de rectification, d'effacement, et de portabilité des données le concernant, ainsi que du droit de s'opposer au traitement pour motif légitime, droits qu'il peut exercer en s'adressant au responsable de traitement par courriel à l'adresse suivante dpo@groupe-parot.com. Il dispose également du droit d'introduire une réclamation auprès de la CNIL.

Conformément à l'article L.223-1 du Code de la consommation, le Client est informé que s'il ne souhaite pas faire l'objet de prospection commerciale par voie téléphonique, il peut gratuitement s'inscrire sur une liste d'opposition au démarchage téléphonique auprès de la société OPPOSETEL, à l'adresse suivante : Société OPPOSETEL, Service Bloctel, 6 rue Nicolas Siret 10000 Troyes ou sur le site www.bloctel.gouv.fr

FORMULAIRE DE RÉTRACTATION

Veillez compléter et renvoyer le présent formulaire uniquement si vous souhaitez vous rétracter de votre demande de réservation de véhicule.

A l'attention de :

**VO 3000
10 rue Nicolas Joseph Cugnot
Clermont-Ferrand (63 000)**

Je/nous (*) vous notifie/notifions (*) par la présente ma/notre (*) rétractation de la réservation portant le véhicule ci-dessous :

Réservé le (*) :

Nom du (des) consommateur(s) :

Adresse du (des) consommateur(s) :

Signature du (des) consommateur(s) (uniquement en cas de notification du présent formulaire sur papier) :

Date :

() Rayez la mention inutile.*

Vous avez le droit de vous rétracter de la présente réservation sans donner de motif dans un délai de quatorze (14) jours après la date de Réservation effective du Produit.

Pour exercer le droit de rétractation, **vous devez nous notifier** votre décision de rétractation au moyen d'une déclaration dénuée d'ambiguïté :

- **Par voie postale à l'adresse suivante :**

**VO 3000
10 rue Nicolas Joseph Cugnot
Clermont-Ferrand (63 000)**

- **Par voie électronique à l'adresse suivante : contact@zanzicar.fr ;**
- **En appelant au numéro suivant : 05 19 80 00 20** (du lundi au vendredi de 9h à 19h et le samedi de 9h à 18h sans interruption - prix d'un appel local).
-

Pour que le délai de rétractation soit respecté, il suffit que vous transmettiez votre communication relative à l'exercice du droit de rétractation avant l'expiration du délai de rétractation

Effets de la rétractation

En cas de rétractation de votre part, nous vous rembourserons tous les paiements reçus de vous, sans retard excessif et, en tout état de cause, au plus tard quatorze (14) jours à compter du jour où nous sommes informés de votre décision de rétractation.

Nous procéderons au remboursement en utilisant le même moyen de paiement que celui que vous aurez utilisé pour la transaction initiale, sauf si vous convenez expressément d'un moyen différent.

En tout état de cause, ce remboursement n'occasionnera pas de frais pour vous.