



CONDITIONS GENERALES DE VENTE POUR LA COMMERCIALISATION DES VOITURES PARTICULIERES NEUVES XPENG

Version applicable à compter du Avril 2025

Les présentes conditions générales de vente (ci-après « CGV ») régissent la fourniture, au Client, des voitures particulières neuves XPENG. Elles s'appliquent aux contrats conclus entre le Distributeur et le Client (désignés ensemble les « parties »). Toute modification apportée aux CGV ne sera valable que si elle a été acceptée dans un écrit signé par les deux parties.

1. DEFINITIONS

Dans les présentes CGV, les termes suivants ont la signification suivante :

- **CGV :** désigne les présentes conditions générales de vente.
- **Client :** désigne tout client final, acquéreur d'une voiture particulière neuve, qu'il soit une personne physique ou morale, un consommateur ou un professionnel.
- **Consommateur :** désigne toute personne physique qui agit à des fins qui n'entrent pas dans le cadre de son activité commerciale, industrielle, artisanale, libérale ou agricole, conformément à l'article liminaire du Code de la consommation.
- **Constructeur :** désigne la société Zhaoqing Xiaopeng Investment of New Energy Co., Ltd.
- **Distributeur :** désigne le membre du réseau de distribution sélective mis en place par XPENG pour la vente des voitures particulières neuves, avec lequel le Client a conclu, sur la base des présentes CGV, le contrat portant sur la fourniture du véhicule. Les informations d'identification du Distributeur figurent sur le bon de commande et la confirmation de commande.
- **Garant :** désigne la société XPENG European Holding B.V., ayant son siège social sis Hoogoorddreef 11, 1101 BA, Amsterdam, enregistrée sous le numéro d'immatriculation 862200623.
- **Jour :** désigne un jour calendaire.
- **Professionnel :** désigne toute personne physique ou morale, publique ou privée, qui agit à des fins entrant dans le cadre de son activité commerciale, industrielle, artisanale, libérale ou agricole, y compris lorsqu'elle agit au nom ou pour le compte d'un autre professionnel, conformément à l'article liminaire du Code de la consommation.
- **Société nationale de distribution :** désigne la société XPENG MOTORS FRANCE, ayant son siège social 92 route de la Reine, 92100 Boulogne-Billancourt, inscrite au RCS de Nanterre sous le numéro 905 056 065.

2. GENERALITES

a. Le contrat conclu entre le Client et le Distributeur sur la base des présentes CGV peut être :

- soit un contrat de vente, si le Client déclare qu'il se porte acquéreur du véhicule,
- soit un contrat de mandat qui autorise le Distributeur à effectuer les démarches préalables à la livraison du véhicule demande, si le Client choisit la location avec option d'achat ou le crédit-bail.

b. Les distributeurs XPENG ne sont pas les mandataires du Constructeur ou de la Société nationale de distribution. Ils sont seuls responsables envers les clients de toute engagement pris par eux. En conséquence, ni la responsabilité de la Société nationale de distribution ni celle du Garant ne pourront être engagées en cas d'inexécution ou de manquement par les distributeurs des contrats conclus avec leurs Clients.

3. VEHICULE COMMANDE

Le Constructeur peut apporter des modifications au véhicule qui sont liées à l'évolution technique, sans qu'il puisse en résulter pour le Client ni augmentation de prix, ni altération de la qualité, et à condition que les caractéristiques auxquelles le Client a subordonné son engagement soient maintenues.

4. PROCESSUS DE COMMANDE

a. La proposition commerciale fournie par le Distributeur au Client pour l'acquisition d'un véhicule est valide pour une durée de sept (7) Jours à compter de son établissement/de la transmission au Client, sauf indication contraire dans le bon de commande. Pour éviter tout doute, cette proposition commerciale ne constitue pas une offre au sens de l'article 1114 du Code Civil.

Le Distributeur se réserve la possibilité de réviser le prix mentionné dans la proposition commerciale en raison de facteurs extérieurs indépendants de sa volonté tenant à une modification des taxes applicables ou des coûts liés à la production du véhicule.

b. La commande du Client devient contraignante à compter de la remise au Distributeur d'un bon de commande signé par le Client, sous réserve toutefois des stipulations de l'article 4, f. ci-dessous.

c. Le contrat est valablement formé entre les parties à compter de la réception par le Client de la confirmation de commande transmise par le Distributeur.

d. Le Distributeur se réserve la possibilité de refuser de confirmer la commande du Client en cas d'indisponibilité du véhicule dans le stock ou de perturbation de la chaîne d'approvisionnement. Dans ce cas, il en informe immédiatement le Client dès qu'il a connaissance de l'impossibilité de confirmer la commande.

e. Une fois la confirmation de commande reçue par le Client, celui-ci devra s'acquitter de l'acompte convenu entre les parties. Cet acompte est productif, au profit du Client, d'intérêts dans les conditions prévues à l'article L. 214-2 du Code de la consommation.

f. Le Client conserve la faculté de renoncer sans frais à sa commande jusqu'à réception de la confirmation de commande par le Distributeur. Dans ce cas, il doit en informer le Distributeur par écrit. En cas de renonciation du Client à la commande intervenant après la réception de la confirmation de commande par le Distributeur, non dû à un cas de force majeure (article 13 ci-dessous), la r faculté du Client de renoncer à la commande est soumise à l'acceptation du Distributeur, qui peut conserver l'acompte et/ou demander une compensation supplémentaire, par exemple si l'annulation intervient peu de temps avant la livraison.

g. Le contrat de vente pourra être résilié en cas d'indisponibilité du véhicule commandé dans les stocks. Dans ce cas, le Distributeur en informera immédiatement le Client et lui remboursera l'acompte versé dans un délai de quatorze (14) Jours à compter de cette information.

5. VENTE A CREDIT ET LOCATION AVEC OPTION D'ACHAT (LOA)

a. Par dérogation aux dispositions de l'[article 4, c.](#), en cas d'achat à crédit ou de location avec option d'achat entrant dans le champ d'application du Code de la consommation sur le crédit (art. L. 311-1, L. 312-1 et L. 312-2), la conclusion du contrat entre le Client et le Distributeur est subordonnée à la conclusion définitive du contrat de crédit ou de location.

b. Le contrat de vente à crédit ou la location avec option d'achat est résolu de plein droit, sans indemnité dans les cas alternatifs suivants :

- Si le prêteur n'a pas, dans un délai de sept (7) Jours à compter de l'acceptation du contrat de crédit par l'emprunteur, informé le Distributeur de l'attribution du crédit ;
- Si l'emprunteur a exercé son droit de rétractation dans le délai prévu à l'article L. 312-19 du code de la consommation, soit quatorze (14) Jours à compter du Jour de l'acceptation de l'offre du contrat de crédit.

Toutefois, lorsque l'emprunteur, par une demande expresse sollicite la livraison ou la fourniture immédiate du bien, 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 (3) Jours à compter de l'acceptation du contrat de crédit par l'emprunteur.

Le contrat n'est pas résolu si, avant l'expiration des délais mentionnés au présent article, le Client pale comptant.

c. Par dérogation à l'[article 4, e.](#), si la vente est financée par le Client par un crédit affecté entrant dans le champ d'application du Code de la consommation, le versement de l'acompte par le Client n'interviendra qu'une fois que le contrat de crédit aura été définitivement conclu.

d. En cas, soit d'achat à crédit, soit de location avec option d'achat n'entrant pas dans le champ d'application des dispositions du Code de la consommation, ou de crédit-bail, le contrat sera valablement conclu une fois le bon de commande confirmé par le Distributeur, conformément à l'[article 4, c.](#) ci-dessus.

6. VENTE A L'OCCASION D'UNE FOIRE OU D'UN SALON

Les dispositions suivantes s'appliquent si le contrat de vente est conclu entre le Client qualifié de Consommateur, et le Distributeur à l'occasion d'une foire, d'un salon ou de toute autre manifestation commerciale relevant du chapitre II du titre VI du livre VII du Code de commerce :

a. Conformément à l'article L. 224-59 du Code de la consommation, le Client est informé qu'il ne dispose pas d'un droit de rétractation.

b. Conformément à l'article L. 224-62 du Code de la consommation, lorsque la conclusion du contrat de vente est assortie, de la part du Distributeur, d'une offre de crédit affecté telle que définie au 9° de l'article L. 311-1 de ce Code :

- Le Client dispose d'un droit de rétractation pour le crédit affecté utilisé pour financer son achat ;
- Le contrat de vente est résolu de plein droit, sans indemnité, si l'emprunteur, dans un délai de quatorze (14) Jours, exerce son droit de rétractation relatif au crédit affecté dans les conditions prévues à l'article L. 312-52 du Code de la consommation.
- En cas de résiliation du contrat de vente suite à l'exercice du droit de rétractation pour le crédit affecté, le Distributeur est tenu de rembourser, sur simple demande, l'acompte et toute somme que le Client aurait pu verser d'avance sur le prix.

7. REPRISE D'UN VEHICLE D'OCCASION

a. La reprise d'un véhicule d'occasion peut être stipulée dans le bon de commande. Cette clause ne constitue qu'une promesse de reprise dont l'exécution est subordonnée à la livraison du véhicule neuve, objet de la commande. Dans ce cas, la valeur de cette reprise constitue un paiement partiel du prix de vente du véhicule neuve, sauf dans le cas où le véhicule neuf commandé fait l'objet d'une LOA, auquel cas le montant de la reprise s'ajoute sur le loyer.

b. Préalablement à la conclusion du contrat, le véhicule repris fera l'objet d'une estimation contradictoire inscrite sur le bon de commande.

c. Le Client s'engage à livrer le véhicule objet de la reprise au plus tard le jour de la livraison du véhicule neuf, dans un état conforme à l'estimation contradictoire réalisée et libre de tout gage. A défaut, le vendeur pourra :

- Soit exiger le paiement du prix correspondant à la valeur de reprise convenue avant de procéder à la livraison du véhicule neuf.
- Soit réduire la valeur de reprise stipulée au contrat de la dépréciation supplémentaire du véhicule repris. En cas de désaccord, cette réduction sera arbitrée par un tiers, homme de l'art, choisi d'un commun accord par les deux parties.

d. En cas d'annulation ou de résiliation du contrat de vente, la reprise du véhicule d'occasion sera purement et simplement annulée et le véhicule restitué à l'acheteur :

- Si le véhicule repris n'a fait l'objet d'aucune remise en état par le vendeur, il sera restitué à l'acheteur dans l'état où il se trouvait lors de sa reprise
- Si le véhicule a été remis en état par le vendeur, les frais engagés par celui-ci devront être remboursés par l'acheteur, excepté si la réparation est imputable au vendeur ou à un cas de force majeure ([article 13](#) ci-dessous).
- Si le vendeur est dans l'impossibilité de restituer le véhicule en raison de la revente à un tiers ou pour tout autre motif sauf cas de force majeure ([article 13](#) ci-dessous), il remboursera à l'acheteur le prix de reprise résultant de l'estimation contradictoire.

8. PRIX, PAIEMENT, PENALITES DE RETARD

a. Le prix du véhicule indiqué sur le bon de commande comprend toutes les taxes applicables à l'achat du véhicule et les frais de préparation. Il comprend également les options commandées expressément par le Client.

b. Ce prix est garanti au Client jusqu'à l'expiration du délai contractuel de livraison. Si la livraison n'a pas été effectuée dans le délai prévu et si le retard n'est pas imputable au Client, le prix figurant au bon de commande est garanti jusqu'à la mise à disposition du véhicule. Cette garantie de prix ne s'applique qu'au modèle et à la version, variante ou déclinaison mentionnée sur le bon de commande. En cas de variation du taux de TVA, le prix garanti varie à la hausse ou à la baisse à due concurrence.

c. Par exception au [paragraphe b.](#) ci-dessus, la garantie de prix ne s'applique pas dans les cas suivants :

- si une nouvelle réglementation impose des modifications techniques, ou
- si le client a expressément stipulé refuser la livraison avant trois mois à compter de la signature du bon de commande.

Dans ces hypothèses, au cas où le prix tarif du véhicule commandé ou de ses options aurait subi une augmentation, le prix sera celui en vigueur au jour de la livraison.

d. Le Client est tenu de s'acquitter du solde du prix du véhicule à la date ou dans le délai convenu avec le Distributeur et au plus tard avant la prise de livraison du Véhicule. Pour le Client ayant la qualité de Professionnel, tout défaut de paiement total ou partiel du prix à son échéance entraînera de plein droit et sans mise en demeure préalable :

- le paiement d'intérêts de retard calculés sur la base de trois fois le taux d'intérêt légal courant jusqu'à la date d'encaissement effectif du prix par le Distributeur ;
- une indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement d'un montant de quarante (40) euros conformément à l'article D. 441-5 du code de commerce. Une indemnité complémentaire pourra être réclamée sur justificatif lorsque les frais de recouvrement exposés sont supérieurs au montant de l'indemnité forfaitaire.

c. Le Distributeur pourra résilier le contrat conclu avec le Client pour la fourniture du véhicule si celui-ci ne s'acquitte pas du prix du véhicule dans un délai supplémentaire raisonnable après avoir été mis en demeure de le faire par lettre recommandé avec accusé de réception.

9. LIVRAISON

a. Le délai de livraison indiqué dans la confirmation de commande comme étant la date de livraison extrême constitue pour le Distributeur un engagement ferme et précis, sauf cas de force majeure ([article 13](#) ci-dessous).

b. La livraison a lieu dans les locaux du Distributeur sauf accord dérogatoire exprès entre le Client et le Distributeur.

c. En cas de manquement du Vendeur à son obligation de livraison du véhicule à la date indiquée dans la confirmation de commande, non dû à un cas de force majeure (tel que défini à l'[article 13](#) ci-dessous), le Client peut résoudre le contrat de vente par LRAR ou par un écrit sur un autre support durable, si, après avoir enjoint le Distributeur, selon les mêmes modalités, d'effectuer la livraison dans un délai supplémentaire raisonnable, ce dernier ne s'est pas exécuté dans ledit délai. A moins que le Vendeur ne se soit exécuté entre-temps, le contrat est considéré comme résolu dès la réception, par le Vendeur, de la lettre ou de l'écrit l'en informant. En cas de résolution du contrat dans ces conditions, le Distributeur rembourse au Client la totalité des sommes versées, au plus tard dans les



quatorze (14) Jours suivant la résolution du contrat.
d. Tout risque de perte ou d'endommagement du véhicule est transféré au Client au moment où ce dernier ou un tiers désigné par lui, prend possession du véhicule.
e. Le Client s'engage à prendre livraison du véhicule à la date définie ou dans le délai prévu dans la confirmation de commande. Si le Client ne prend pas livraison du véhicule à la date ou dans le délai convenu ou au plus tard dans un délai de sept (7) Jours suivant cette date ou l'expiration de ce délai, le Distributeur se réserve la possibilité de facturer au Client des frais pour le traitement et le stockage. Le montant des frais de traitement et de stockage sera communiqué par écrit par le Distributeur au Client. Dans le cas où le retard dans la prise de possession du véhicule par le client serait dû à un cas de force majeure :

- Le délai convenu sera prolongé tant que dure le cas de force majeure.
- Aucun frais de traitement et de stockage ne pourra être facturé par le Distributeur au Client.

f. Le Distributeur peut résilier le contrat de vente conclu avec le Client par lettre recommandé avec accusé de réception si le Client dûment informé de la disponibilité du véhicule n'en prend pas livraison dans un délai supplémentaire raisonnable après avoir été mis en demeure de le faire par lettre recommandé avec accusé de réception. Dans ce cas, le Distributeur pourra conserver l'acompte à titre de compensation.

10. TRANSFERT DE PROPRIÉTÉ

Tout véhicule livré reste la propriété du Distributeur jusqu'au paiement intégral du prix par le Client et tant que ce paiement n'a pas été encaissé par le Distributeur. Le Client a l'obligation de conserver en nature le véhicule reçu avec réserve de propriété et, tant que la propriété ne lui a pas été transmise, il s'interdit de le revendre, de concéder sur le véhicule des droits quelconques au profit de tiers ainsi que de le transformer de quelque manière que ce soit.

11. GARANTIES LEGALES

Indépendamment des garanties commerciales offertes par le Garant ([article 12 ci-dessous](#)), le Distributeur reste tenu des défauts de conformité du véhicule commandé et des vices affectant le véhicule dans les conditions définies aux articles L. 217-3 et suivant du Code de la consommation et 1641 à 1648 et 2232 du Code Civil. Il est précisé que seuls les clients ayant la qualité de consommateur au sens de l'article liminaire du Code de la consommation peuvent se prévaloir de la garantie légale de conformité.

« Le consommateur dispose d'un délai de deux ans à compter de la livraison 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 inconvenient 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 inconvenient 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'inutilisation du bien en vue de sa réparation ou de son remplacement suspend la garantie qui restait à courir jusqu'à la livraison 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 porté 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. »

12. GARANTIES COMMERCIALES XPENG

Le Garant offre une garantie commerciale couvrant les défauts de conception, de fabrication et de matériaux pour le véhicule dans son ensemble, et plusieurs garanties commerciales spécifiques couvrant certains éléments du véhicule, auxquelles le Client pourra choisir de souscrire.

Les conditions des garanties commerciales consenties par le Garant sont définies dans le Manuel de Garantie XPENG, accessible sur le site de la Société nationale de distribution (<https://www.xpeng.com/fr/user-manual>) et sont transmises au Client avec le devis ou la confirmation de commande.

Les conditions de la garantie commerciale pour le véhicule dans son ensemble et les conditions des garanties commerciales spécifiques couvrant certains éléments du véhicule, éventuellement souscrites par le Client, font partie intégrante du contrat conclu entre le Distributeur et le Client.

Toute demande spécifique au titre de la garantie commerciale doit être transmise au Distributeur et devra être confirmée par le Garant.

13. FORCE MAJEURE - RESILIATION

a. Les parties ne pourront être tenues responsables si la non-exécution, totale ou partielle, ou le retard dans l'exécution de leurs obligations est due à un cas de force majeure, tel que défini à l'article 1218 du Code Civil. Constituent notamment des cas de force majeure (sans que cette liste ne soit exhaustive) : incendie, inondation, catastrophe naturelle, grève, lock-out, pandémie, attaque informatique, interdiction officielle ou modification de la législation.

b. L'exécution de l'obligation est suspendue tant que le cas de force majeure persiste.

c. La partie qui subit l'événement constitutif d'un cas de force majeure doit en informer l'autre Partie par écrit dans les plus brefs délais.

d. En dehors des cas de résiliation prévus aux [articles 4, 5, 8 et 9](#), les parties pourront résilier le contrat en cas de survenance d'un cas de force majeure ayant une durée supérieure à un (1) mois.

14. DONNEES PERSONNELLES

Pour l'exécution du contrat de vente et des services connexes, y compris, mais sans s'y limiter, la livraison du véhicule, l'immatriculation, le financement, le service à la clientèle, la gestion de la garantie, le service après-vente, le Distributeur traitera les données personnelles fournies par le Client dans le bon de commande. Cela inclut le nom, l'adresse, l'adresse e-mail, le numéro de téléphone du Client, les détails du Véhicule commandé, les informations de paiement et les données relatives au crédit (le cas échéant). Ces données personnelles seront partagées avec des tiers uniquement dans la mesure nécessaire à l'exécution du contrat ou à la fourniture de services connexes.

Le Distributeur veillera à ce que lui-même et tout tiers prennent les mesures appropriées pour protéger les données personnelles du Client conformément au RGPD et aux lois françaises applicables en matière de protection des données.

Pour plus de détails, veuillez-vous référer à la politique de confidentialité du Distributeur et consulter ce dernier.

15. SERVICES DE CONNECTIVITE ET D'ACCES AUX APPLICATIONS EMBARQUE

Le système du Véhicule permet d'utiliser des applications (App) développées par des tiers. Pendant une période d'un (1) an à compter de la livraison du véhicule, le Client bénéficie gratuitement d'un service de connectivité embarqué qui lui permet d'utiliser des applications sans devoir connecter le Véhicule à un réseau WiFi.

À l'issue de cette période d'un (1) an, le paiement de frais de souscription pourront être requis pour continuer à utiliser ces services de connectivité embarqué. Le Client est libre de s'abonner ou non à ces services. Si le Client choisit de ne pas s'abonner à ces services, il pourra continuer à utiliser les applications en connectant le Véhicule à un réseau WI-FI.

16. INFORMATIONS EN MATIERE ENVIRONNEMENTALE

a. Disponibilité des pièces : Les pièces détachées indispensables à l'utilisation du véhicule commandé sont disponibles pendant une période de 10 ans à compter de la date de livraison du véhicule au premier acquéreur ou à la date de première immatriculation, suivant l'événement qui intervient en premier.

b. Responsabilité élargie du producteur :

REP VHU – N° identifiant unique :

FR416314_15VTQQ

17. RECLAMATION / MEDIATION

Toute réclamation en lien avec l'application des CGV et des contrats conclus sur le fondement des CGV doit être adressée au service clientèle du Distributeur ou de XPENG.

A défaut d'accord amiable ou si le client (ayant la qualité de consommateur) n'a pas obtenu de réponse satisfaisante dans un délai d'un (1) mois, le client a la possibilité de saisir :

- Soit le centre de médiation compétent pour traiter des litiges relevant de la responsabilité du Distributeur en s'adressant à Médiateur de Mobiliens par courrier à l'adresse à la suivante : 43 bis route de Vaugirard – CS 80016 – 92197 Meudon CEDEX ou par courriel à l'adresse : <mailto:mediateur@mediateur-mobiliens.fr> ou via son site internet www.mediateur-mobiliens.fr.
- Soit le médiateur de XPENG MOTOR FRANCE en le contactant par courrier à l'adresse suivante : MEDIATION CMFM, 19 avenue d'Italie, 75013 Paris ou sur son site internet [https://mediationcmfm.eu](http://mediationcmfm.eu).

La médiation des litiges de consommation s'applique à tout litige national ou transfrontalier entre un consommateur et un professionnel.

Le site du médiateur fournit un accès direct aux informations relatives au processus de médiation. Ce site permet au consommateur de déposer en ligne une demande de médiation accompagnée des documents justificatifs. Les consommateurs ont toujours la possibilité de recourir à la médiation par voie postale.

Article L. 612-2 du Code de la Consommation : « Un litige ne peut être examiné par le médiateur de la consommation lorsque :

1° Le consommateur ne justifie pas avoir tenté, au préalable, de résoudre son litige directement auprès du professionnel par une réclamation écrite selon les modalités prévues, le cas échéant, dans le contrat ;

2° La demande est manifestement infondée ou abusive ;

3° Le litige a été précédemment examiné ou est en cours d'examen par un autre médiateur ou par un tribunal ;

4° Le consommateur a introduit sa demande auprès du médiateur dans un délai supérieur à un an à compter de sa réclamation écrite auprès du professionnel ;

5° Le litige n'est pas dans son champ de compétence.

Le consommateur est informé par le médiateur, dans un délai de trois semaines à compter de la réception de son dossier, du rejet de sa demande de médiation. »

Article L. 612-3 du Code de la Consommation : « La médiation des litiges de consommation est soumise à l'obligation de confidentialité prévue par l'[article 21-3 de la loi n° 95-125 du 8 février 1995](#) relative à l'organisation des juridictions et de la procédure civile, pénale et administrative. »

Le consommateur n'a pas l'obligation de recourir à une médiation préalablement à la saisine du juge.

18. RESOLUTION DES LITIGES

Les présentes CGV et tout contrat conclu sur la base des CGV sont régis et soumis au droit français.

En cas de litige relatif à l'exécution du contrat conclu sur la base des présentes CGV, seul le tribunal dont dépend le siège social du vendeur sera compétent.

Par exception à ce qui précède, si le client est un consommateur au sens de l'article liminaire du code de la consommation, le choix du tribunal compétent se fera conformément à la loi.