

1. **Préambule** : La société TITAN (ci-après « TITAN ») est spécialisée dans l'entretien et la réparation automobile et a également pour activité la vente de pièces automobiles et accessoires, d'outillage ou d'équipement de garage (ci-après « les Prestations / les Produits »). Les présentes Conditions Générales de Vente (« CGV ») s'appliquent, sans restriction ni réserve à l'ensemble des ventes conclues par TITAN auprès des consommateurs et non professionnels (« le(s) Client(s) »). Les CGV sont mises à la disposition de tout Client avant la conclusion d'un contrat, pour lui permettre de passer commande auprès de TITAN en toute connaissance de cause. A défaut de stipulations particulières et convenues par écrit entre les Parties, toutes les ventes sont soumises de plein droit aux présentes CGV, qui prévalent sur tout autre document, tels que prospectus, catalogue, article de presse, site internet, qui n'ont qu'une valeur indicative. La passation de toute commande emporte adhésion aux présentes CGV dont le Client déclare avoir pris connaissance et qu'il reconnaît avoir acceptées. Ces CGV pouvant faire l'objet de modifications ultérieures, la version applicable à la vente est celle en vigueur à la date de passation de la commande.
2. **Offre** : Les offres des Produits et Prestations s'entendent dans la limite des disponibilités, notamment s'agissant des pièces détachées ce qui est précisé lors de la passation de la commande. Les photographies et représentations des Produits présentées sur les documents commerciaux ne sont pas contractuelles et ne sauraient engager la responsabilité de TITAN. TITAN doit pouvoir apporter à tout moment à ses Prestations / Produits toute modification ou amélioration technique, sans que cela ne puisse justifier de la part du Client une annulation de commande ou réclamation, sauf si ces modifications ou améliorations affectent les caractéristiques essentielles des Prestations / Produits. Le choix et l'achat d'un Produit/d'une Prestation est de la seule responsabilité du Client. Le Client est tenu de se reporter au descriptif de chaque Prestation / Produit afin d'en connaître les caractéristiques essentielles et peut solliciter TITAN pour toute question.
3. **Achat Produit** : Le Client a la possibilité de passer commande en magasin, par téléphone ou sur le Site en Click and Collect. En cas de commande sur le Site, le Client devra prendre connaissance et accepter les conditions de vente spécifiques.
4. **Devis/Ordre de Travaux (« OT ») pour les Prestations** : Le Client peut contacter TITAN par téléphone, mail ou directement sur le Site pour obtenir un devis/OT gratuitement. Pour toute demande de devis/OT, le Client doit fournir les informations suivantes : identité (nom, prénom, adresse postale, adresse mail) ; Prestation souhaitée (devis pièces ou devis prestations) ; Modèle du véhicule ; Immatriculation du véhicule. L'OT/devis fournira une estimation des travaux à réaliser. Le Client reconnaît que le prix de la Prestation peut éventuellement être différent du prix indiqué sur le devis/OT, notamment si TITAN venait à rencontrer des difficultés ou des spécificités lors de l'exécution de la Prestation nécessitant des travaux supplémentaires (ex : changement de pièces à prévoir non visibles lors de l'OT/devis). Le devis/OT est valable pour une durée d'un mois à compter de son émission.
5. **Validité de la commande** : Le contrat est définitivement formé dès l'acceptation, sans réserve ni modification, du devis/ OT ou du bon de commande par le Client. A défaut de signature, l'OT/devis est réputé accepté dès lors que l'exécution des Prestations est mise en œuvre par TITAN et non contestée par le Client. TITAN se réserve le droit de refuser ou d'annuler toute commande d'un Client en cas de non-paiement, de retard de paiement, de paiement partiel, de rejet du moyen de paiement ou d'opposition au paiement de la banque teneur de compte mais également en cas de précédent litige relatif au paiement d'une commande antérieure ou en cas de commande anormale ou passée de mauvaise foi. Dans ce cas, TITAN en tiendra le Client informé. En cas de non-respect des présentes CGV par le Client, TITAN se réserve le droit d'annuler tout ou partie des commandes en cours. TITAN se réserve le droit de demander au Client des garanties supplémentaires notamment concernant son identité ainsi que des garanties de paiement complémentaires.
6. **Prix** : Les prix sont exprimés en Euros, toutes taxes comprises, hors frais de livraison. Le paiement demandé au Client correspond au montant total de la commande, y compris ses frais. TITAN se réserve le droit de modifier les tarifs en vigueur à tout moment.
7. **Conditions de règlement** : Le prix est payable comptant, en totalité au jour de la passation de la commande par le Client, par voie de paiement sécurisé, cartes bancaires (Visa, MasterCard), virement bancaire, espèces. Les paiements effectués par le Client ne seront considérés comme définitifs qu'après encaissement effectif des sommes dues par TITAN. Le retard de paiement entraînera l'exigibilité immédiate de l'intégralité des sommes dues par le Client, sans préjudice de toute autre action que TITAN serait en droit d'intenter à l'encontre du Client. Toute somme non payée à l'échéance donnera lieu et de plein droit à une pénalité au taux d'intérêt légal en vigueur. En outre, TITAN se réserve le droit, en cas de non-respect des conditions de paiement figurant ci-dessus, de suspendre ou d'annuler la commande en cours effectuée par le Client. Aucun frais supplémentaire, supérieur aux coûts supportés par TITAN pour l'utilisation d'un moyen de paiement ne pourra être facturé au Client.
8. **Délais d'exécution des Prestations/ livraison des Produits** : Les Parties fixent ensemble la date/heure de l'exécution de la Prestation. Les dates peuvent varier notamment en fonction des disponibilités des pièces nécessaires à la réalisation de la Prestation. TITAN s'engage à faire ses meilleurs efforts pour réaliser les Prestations commandées dans les délais précisés sur le devis/OT. Le délai d'exécution prévu n'est communiqué qu'à titre indicatif, sachant que ce délai varie en fonction de la complexité technique et/ou de la réception des pièces. Si les Produits commandés n'ont pas été exécutés/livrés dans un délai de 30 jours après la date indicative de livraison, pour toute autre cause que la force majeure ou le fait du Client, les sommes versées par le Client lui seront restituées au plus tard dans les 14 jours qui suivent la date de dénonciation du contrat, à l'exclusion de toute indemnisation ou retenue.
9. **Modification / Annulation Prestation** : Toute annulation/modification de la commande par le Client ne sera possible qu'avant le début de la réalisation des Prestations et sous réserve de l'accord de TITAN. Si le Client souhaite annuler ou reporter la Prestation, le Client doit informer TITAN, au moins 24 heures avant la date de rendez-vous. A défaut, TITAN peut réclamer des dommages et intérêts en contrepartie du préjudice subi, reporter l'exécution des Prestations ou modifier le prix.
10. **Prise en charge du véhicule** : Le Client devra laisser son véhicule au lieu de prise en charge indiqué sur le devis/OT. Les clés et copie de la carte grise devront être laissées à TITAN pour l'exécution de la Prestation. Les Parties établiront ensemble un procès-verbal de l'état du véhicule avant sa prise en charge. Il y sera inscrit tous les défauts apparents (rayures, bosses, dégradations, etc) préexistant à l'intervention de TITAN. Ce procès-verbal sera signé par les deux Parties. Les Parties reconnaissent que ce procès-verbal fait foi et ne peut être remis en cause ultérieurement.
11. **Restitution du véhicule / Réception des Prestations** : Le Client devra récupérer sa voiture au lieu fixé. Le Client devra émettre toute ses réserves lors de la réception du véhicule s'il estime que son véhicule a été endommagé lors de l'exécution des Prestations. A défaut de réserves, le véhicule sera réputé avoir été rendu conformément au procès-verbal établi avant sa prise en charge. Il est recommandé au Client de vérifier si la Prestation est conforme au devis/OT et émettre des réclamations par écrit, avec tous les justificatifs y afférents, auprès de TITAN dans un délai de 15 jours à compter de la fourniture de la Prestation.
12. **Transfert de propriété – Transfert des risques** : Le transfert de propriété des Produits au profit du Client ne sera réalisé qu'après complet paiement du prix par ce dernier. Le Client, qui a la garde des Produits non totalement payés s'engage à les conserver en parfait état, à faire connaître à TITAN le lieu où ils sont remis et à les tenir à sa disposition. Le transfert des risques de perte et de détérioration des Produits sera réalisé au moment où le Client prendra physiquement possession des Produits.
13. **Droit de rétractation** : Il est rappelé au Client qu'il ne dispose pas d'un délai de rétractation au sens de l'article L. 221-18 du Code de la consommation pour les contrats conclus au sein de l'établissement. Concernant les contrats relatifs à des Produits/Prestations standards conclus hors établissement, le Client dispose d'un droit de rétractation sans avoir à motiver sa décision, dans un délai de 14 jours à compter de l'acceptation du devis/OT pour les Prestations. Pour exercer ce droit, le Client doit notifier sa décision de rétractation du présent contrat au moyen d'une déclaration dénuée

d'ambiguïté. En cas d'exercice du droit de rétractation, TITAN s'engage à rembourser le Client dans un délai maximum de 14 jours suivant la date de réception de la décision de rétractation par le Client. Le remboursement s'effectuera par virement ou par crédit sur le compte bancaire du Client.

Selon l'article L.121-20-2 du code de la consommation sont exclus du droit de rétractation les prestations de services dont l'exécution a commencé, avec l'accord du Client, avant la fin du délai de rétractation.

Selon l'article L221-28 du Code de la consommation le droit de rétractation ne peut être exercé notamment pour des contrats de fourniture de biens confectionnés selon les spécifications du consommateur ou nettement personnalisés, de biens susceptibles de se détériorer ou de se périmiser rapidement, de fourniture de biens qui, après avoir été livrés et de par leur nature, sont mélangés de manière indissociable avec d'autres articles, de fourniture de biens qui ont été descellés par le consommateur après la livraison et qui ne peuvent être renvoyés pour des raisons d'hygiène ou de protection de la santé.

14. **Garantie Produits :** Les Produits fournis par TITAN bénéficient de plein droit et sans paiement complémentaire (i) de la garantie légale de conformité, pour les Produits apparemment défectueux, abîmés ou endommagés ou ne correspondant pas à la commande, (ii) de la garantie légale contre les vices cachés provenant d'un défaut de matière, de conception ou de fabrication affectant les Produits et les rendant impropres à l'utilisation, dans les conditions et modalités visées dans l'encadré ci-dessous. Il est rappelé que le Client (i) bénéficie d'un délai de deux ans à compter de la délivrance du Produit pour agir à l'encontre de TITAN ; (ii) peut choisir entre la réparation ou le remplacement du Produit commandé, sous réserve des conditions de coût prévues par l'article L 217-9 du Code de la consommation ; et (iii) est dispensé de rapporter la preuve de l'existence du défaut de conformité de la Prestation durant les 24 mois suivant la livraison. Afin de faire valoir ses droits, le Client devra informer TITAN, par écrit, de la non-conformité des Produits (description, photographies etc). TITAN remboursera ou procèdera au remplacement des Prestations commandées. Les remboursements des Produits jugés non conformes ou défectueux seront effectués dans les meilleurs délais et au plus tard dans les 14 jours suivant la constatation par TITAN du défaut de conformité ou du vice caché. Le remboursement s'effectuera par virement ou par crédit sur le compte bancaire du Client.

15. **Garantie Prestations :** TITAN s'engage à tout mettre en œuvre pour réaliser les Prestations conformément aux règles de l'art.

16. **Exclusion de garantie :** mauvaise utilisation, défectuosité/défaut préexistante, utilisation à des fins professionnelles, négligence de la part du Client, mauvais entretien du véhicule, accident, force majeure ou si le Client n'a pas respecté les prescriptions d'entretien et d'utilisation définies dans la notice d'entretien accompagnant le véhicule, n'a pas fait effectuer les opérations d'entretien recommandées par TITAN et/ou le Constructeur.

RAPPEL DES DISPOSITIONS LEGALES APPLICABLES

Article L 217-4 Code de la consommation

Le vendeur est tenu de livrer un bien conforme au contrat et répond des défauts de conformité existant lors de la délivrance. Il répond également des défauts de conformité résultant de l'emballage, des instructions de montage ou de l'installation lorsque celle-ci a été mise à sa charge par le contrat ou a été réalisée sous sa responsabilité.

Article L 217-5 Code de la consommation

Pour être conforme au contrat, le bien doit : 1° - Être propre à l'usage habituellement attendu d'un bien semblable et, le cas échéant : correspondre à la description donnée par le vendeur et posséder les qualités que celui-ci a présentées à l'acheteur sous forme d'échantillon ou de modèle et présenter les qualités qu'un acheteur peut légitimement attendre en égard aux déclarations publiques faites par le vendeur, par le producteur ou par son représentant, notamment dans la publicité ou l'étiquetage. 2° - Ou présenter les caractéristiques définies d'un commun accord par les parties ou être propre à tout usage spécial recherché par l'acheteur, porté à la connaissance du vendeur et que ce dernier a accepté.

Article L 217-12 Code de la consommation

L'action résultant du défaut de conformité se prescrit par deux ans à compter de la délivrance du bien.

Article 1641 Code civil

Le vendeur est tenu de la garantie à raison des défauts cachés de la chose vendue qui la rendent impropre à l'usage auquel on la destine, ou qui diminuent tellement cet usage, que l'acheteur ne l'aurait pas acquise, ou n'en aurait donné qu'un moindre prix, s'il les avait connus.

Article 1648 alinéa 1^{er} Code civil

L'action résultant des vices rédhibitoires doit être intentée par l'acquéreur dans un délai de deux ans à compter de la découverte du vice.

17. **Responsabilité de TITAN :** TITAN ne peut être tenue pour responsable des défauts affectant les véhicules tels que rayures, bosses, impacts de grêle ou autres défauts/dégradations dès lors qu'ils préexistent à l'intervention de TITAN. En cas de dommage survenu au véhicule du Client dans les établissements de TITAN et de responsabilité avérée de cette dernière, la responsabilité de TITAN est limitée aux dommages matériels et directs. Si le Client circule avec le véhicule sans avoir changé la(es) pièce(s) défectueuse(s) et/ou effectué les réparations préconisées, TITAN ne pourra être tenue responsable, notamment en cas d'accident/panne.

18. **Perte d'objets et/ou vol du véhicule :** Il est recommandé au Client de ne rien laisser dans son véhicule lors de l'intervention, TITAN ne pouvant en aucun cas être tenue responsable du vol ou la dégradation d'objets, bagages ou de tout matériel de quelque valeur que ce soit. En cas de vol du véhicule lors de l'exécution de la Prestation, la responsabilité civile de TITAN peut être engagée pour le vol d'un véhicule confié ou pour toute dégradation consécutive à un vol ou à une tentative de vol. Le droit à indemnisation ne sera ouvert que si, après un délai de 30 jours suivant la conclusion de l'enquête judiciaire, le véhicule n'a pas été retrouvé.

19. **Assurances :** TITAN s'engage à souscrire une assurance responsabilité civile auprès d'une compagnie solvable pour la réparation des dommages dont elle est civilement. Le Client déclare avoir souscrit toutes assurances utiles pour couvrir tout sinistre direct et indirect pouvant affecter son véhicule.

20. **REP :** Les Produits commercialisés par TITAN peuvent entrer dans le champ d'application de la « Responsabilité Elargie du Producteur » (REP) au sens et pour l'application des articles L.541-10 à L.541-10-17 du Code de l'environnement.

21. **Force majeure :** TITAN peut être déliée de tout ou partie de ses obligations sans qu'il puisse lui être réclamé de dommages et intérêts s'il survient des cas fortuits ou de force majeure empêchant ou retardant, soit l'exécution de la Prestation ou la livraison des Produits (ex : crises sanitaires majeures, fermetures administratives, interruptions/retards de transport, pénurie de matières premières, grèves chez TITAN ou ses fournisseurs). En cas de survenance d'un cas de force majeure, TITAN s'engage à prévenir dans les meilleurs délais le Client. Le contrat liant TITAN et le Client sera alors suspendu de plein droit sans indemnité de quelque nature qu'elle soit de la date de survenance de l'événement à la date de fin de celui-ci.

22. **Données personnelles :** TITAN informe le Client qu'elle peut être amenée à collecter et à traiter des données personnelles le concernant, destinées aux services internes de TITAN, et sont susceptibles d'être communiquées à des tiers pour les besoins internes de TITAN. Les données à caractère personnel seront conservées et traitées au sein de l'Union européenne et pendant une durée limitée à ce qui est nécessaire au regard des finalités pour lesquelles elles sont traitées, et/ou pour satisfaire à des obligations réglementaires ou contractuelles spécifiques. Le Client dispose d'un droit d'accès, de rectification et d'effacement, un droit d'opposition et de retrait de leur consentement ainsi qu'un droit à l'oubli et/ou à la limitation des traitements utilisant les données personnelles qui les concernent. Ces droits peuvent être exercés à l'adresse suivante : TITAN, 60 route de Luxembourg, 57100, Manom. En outre, les personnes concernées disposent du droit d'introduire une réclamation auprès de la CNIL (<https://www.cnil.fr>).

23. **Droit applicable – Litige :** Les présentes CGV et les opérations qui en découlent sont régies par le droit français et tribunaux français. En cas de litige, le Client doit s'adresser en priorité au service Clientèle de TITAN au 03 82 82 46 66 (numéro non surtaxé à partir d'une ligne fixe en France métropolitaine), du lundi au vendredi sauf jour férié ou chômé de 8h00 à 12h00 et de 14h00 à 17h00, ou adresse postale TITAN, 60 route de Luxembourg, 57100, Manom. Le Client est informé qu'il peut en tout état de cause recourir à une médiation conventionnelle, notamment auprès de MCP MEDIATION - Mme Rosina GELLÉ - 12 Square Desnouettes - 75015, Paris, RCS Paris 840 463 129 (Port. 06 99 28 74 74 – rosina.gelle@mcpmediation.org / site : www.mcpmediation.org), ou à tout mode alternatif de règlement des différends (conciliation, par exemple) en cas de contestation.

Formulaire de rétractation en cas de vente hors établissement

Le formulaire doit être complété et renvoyé si le Client consommateur souhaite se rétracter du contrat conclu à distance avec TITAN (article 13 CGV).

A l'attention de TITAN - **Adresse postale** : 60 route de Luxembourg, 57100, Manom

Je notifie par la présente la rétractation de la commande (indiquer date, numéro, prix) :

Nom, Prénom et adresse du Client :

À..... Le / / Signature du Client