

**CONDITIONS GENERALES DU CONTRAT « D'ENTRETIEN »
VEHICULE D'OCCASION » A PARTICULIERS
HORS FINANCEMENT N° EVOC_EVOM_OL_202107**

Préambule

Le Contrat d'entretien applicable aux clients particuliers fait l'objet d'un contrat souscrit auprès de VOLKSWAGEN BANK GmbH au bénéfice des Adhérents ayant souscrit un Contrat d'Entretien auprès de VOLKSWAGEN BANK GmbH, objet des présentes conditions générales. Les présentes conditions générales déterminent les prestations qui seront couvertes par VOLKSWAGEN BANK GMBH ainsi que leurs conditions et modalités d'exécution. Toute rature, modification manuscrite ou autre est réputée nulle et non écrite et ne produira aucun effet entre les Parties.

A. DISPOSITIONS GENERALES APPLICABLES A L'ENSEMBLE DU CONTRAT**Article 1. Définitions****1.1. Véhicule**

Véhicule automobile immatriculé en France métropolitaine (Corse incluse) tel que défini à l'Article 2, expressément désigné au bulletin d'adhésion ou à la confirmation d'adhésion du contrat d'Entretien souscrit par l'Adhérent auprès de VOLKSWAGEN BANK GmbH.

1.2. VOLKSWAGEN BANK GmbH

VOLKSWAGEN BANK GmbH, Société à responsabilité limitée de droit allemand au capital de 318 279 200 euros, ayant son siège social Gifhorn Strasse 57, D-38112 Braunschweig, immatriculée au Registre du Commerce du tribunal d'instance de Braunschweig sous le n°1819, établissement de crédit de l'EEE et intermédiaire d'assurance européen inscrit à l'IHK Braunschweig sous le n°D-HNQM-UQ9MO-22 (www.orias.fr) exerçant en libre établissement, agissant par l'intermédiaire de sa succursale en France, sise Bâtiment Ellipse – 15 avenue de la Demi-Lune – 95700 Roissy-en-France – immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de Pontoise sous le n° 451 618 904 - Administration et adresse postale : 11, avenue de Boursonne – B.P. 61 – 02601 Villers-Cotterêts Cedex.

1.3. Adhérent

1.3.1 Le titulaire, personne physique, propriétaire ou locataire à titre personnel (usage particulier) d'un véhicule terrestre à moteur répondant à la définition du Véhicule, et ayant adhéré pour ce véhicule au contrat d'Entretien, objet des présentes conditions générales.

1.3.2 Le domicile de l'Adhérent, c'est-à-dire, son lieu de résidence principale et habituelle, doit être situé en France Métropolitaine (Corse incluse) et doit correspondre à l'adresse indiquée sur son avis d'imposition.

En cas de changement d'adresse, l'Adhérent devra en informer par courrier VOLKSWAGEN BANK GmbH dans un délai de 3 mois.

1.4. Contrat d'entretien

Les présentes conditions générales comprenant les prestations d'entretien s'appliquent au programme «Long Life» ainsi qu'au programme «Classique» pour les véhicules non éligibles par le constructeur au programme «Long Life».

1.5. Préconisation du constructeur

Instructions édictées par le constructeur et figurant dans le carnet d'entretien et/ou la notice d'utilisation du Véhicule, relatives à son utilisation, son entretien et sa réparation. L'Adhérent déclare avoir été informé des préconisations du constructeur.

1.6. Perte Totale

Par « Perte Totale », on entend soit la disparition, soit la destruction complète du Véhicule :

– un Véhicule est considéré comme disparu s'il n'a pas été retrouvé dans un délai de 30 jours à compter de la déclaration de vol auprès des autorités de Police.

– il y a destruction complète du Véhicule lorsqu'à la suite d'une collision avec un autre Véhicule, d'un choc avec un corps solide, fixe ou mobile, d'un incendie, d'une explosion, d'événements naturels ou de dégradations dues à des actes de malveillance.

1.7. Kilométrage total maximum souscrit

Le kilométrage total maximum souscrit correspond au kilométrage maximum que l'Adhérent peut parcourir pendant la durée du Contrat d'Entretien (soit 40 000 km) augmenté du « kilométrage compteur » constaté à la date de demande de souscription. Le kilométrage total maximum est décompté à partir du "kilométrage compteur" du véhicule.

Le kilométrage total maximum souscrit ne pourra en aucun cas excéder 200 000 km pour les marques Volkswagen, Audi, SEAT et ŠKODA et 300 000 km pour la marque Volkswagen Véhicules Utilitaires.

1.8. Usure normale

L'usure normale est caractérisée par le rapprochement entre, d'une part, l'état constaté des pièces endommagées, leur kilométrage et leur temps d'usage et,

d'autre part, le potentiel moyen de fonctionnement qui leur est usuellement attribué.

Article 2. Conditions d'éligibilité des Véhicules, des produits et de la clientèle

Dans le cas où le Véhicule ne répondrait pas aux conditions d'éligibilité indiquées et/ou au présent article, le présent contrat sera annulé de plein droit.

2.1 Eligibilité

Sont éligibles les Véhicules d'Occasions de marque Audi, SEAT, ŠKODA, Volkswagen et Volkswagen Véhicules Utilitaires, de motorisation essence, gasoil, hybride, électrique ou GNV de moins de 160 000 km et 96 mois depuis leur première mise en circulation, de moins de 3,5 tonnes, immatriculés en France Métropolitaine (Corse incluse).

2.2 Non-éligibilité

Le Contrat d'entretien ne s'applique en aucun cas à un Véhicule :

- ayant fait l'objet d'une quelconque modification par rapport aux normes et spécifications standards du constructeur postérieurement à sa première mise en circulation,
- à usage de location de courte durée,
- utilisé pour des courses, rallye ou épreuves de vitesse,
- non immatriculé en France Métropolitaine (Corse incluse),
- d'une marque qui n'appartient pas Volkswagen Group France (VGF).

Le Véhicule ne devra en aucun cas séjourner plus de 3 mois consécutifs hors France métropolitaine (Corse incluse) sous peine de déchéance de la prestation.

Article 3. Territorialité

Les prestations concernées par le Contrat d'entretien sont à effectuer exclusivement en France Métropolitaine (Corse incluse).

Article 4. Prise d'effet et durée du contrat

La prise d'effet du présent Contrat est soumise à la confirmation définitive de l'adhésion par VOLKSWAGEN BANK GmbH. Le Contrat d'entretien prend effet à compter de la confirmation d'adhésion communiquée par VOLKSWAGEN BANK GmbH à l'Adhérent. Il est conclu dans la limite de la durée et du Kilométrage total maximum souscrits. Au premier des deux termes (durée ou Kilométrage total maximum) atteint les prestations ne seront plus délivrées. L'Adhérent reste tenu de régler le montant des cotisations pendant toute la durée du contrat, le montant des cotisations ayant été déterminé en fonction du couple « durée/kilométrage » souscrit par l'Adhérent.

Quelle que soit la date de souscription du Contrat d'Entretien, le kilométrage sera décompté à partir du « kilométrage compteur ».

B. DESCRIPTIF DES PRESTATIONS**Article 5. La prestation d'Entretien****Le Contrat d'entretien couvre les prestations suivantes :**

Les opérations périodiques d'entretien du Véhicule, de préférence dans le réseau de la marque, à défaut chez un professionnel de l'entretien et de la réparation automobile, aux kilométrages ou périodes (premier des deux termes atteints) préconisés par le constructeur dans le cadre d'un usage normal, telles que définies ou mentionnées dans la notice technique remise lors de la souscription au contrat d'Entretien. Les opérations d'entretien sont prévues par avance suivant les règles fixées par les constructeurs et basées sur les prix des forfaits d'entretien périodique de chaque constructeur.

Les prestations couvertes dans le cadre des opérations périodiques « Entretien » varient en fonction du modèle de véhicule, du kilométrage du véhicule ou de la périodicité des opérations. Les pièces ou ingrédients concernés par ces opérations sont les suivantes :

- | | |
|--|------------------------------|
| – Huile moteur | – Balais essuie-glace avant |
| – Filtre à huile | – Filtre à air |
| – Bouchon de vidange ou joint de vidange | – Bougies d'allumage |
| – Filtre à gazole ou filtre à essence ou purge | – Dose de liquide lave-glace |
| – Filtre à pollen | |

Cette liste est limitative : **aucune autre pièce ou ingrédient ne pourra être prise en charge dans le cadre du présent contrat.**

Pour les entretiens périodiques, une tolérance de 2 000 km par rapport aux préconisations du constructeur est permise pendant la validité du contrat. Au-delà de cette tolérance aucune prise en charge ne sera acceptée. Un appoint

d'huile pourra être permis avant le premier entretien périodique au-delà de la tolérance de 2 000 km.

Le non-respect de ces normes et tolérances maximums engage l'Adhérent à assumer toute conséquence mécanique en résultant.

Article 6. EXCLUSIONS APPLICABLES AU CONTRAT D'ENTRETIEN

Le présent contrat ne prend pas en charge :

- les opérations d'entretien non préconisées par le constructeur,
- les opérations préconisées par le constructeur non incluses dans le Service Entretien des catalogues des marques de Volkswagen Group France,
- les pièces d'usure.

Article 7. Modification du kilométrage total maximum ou de la durée

7.1. Dans le cas d'un paiement mensuel de la cotisation

Il est précisé qu'à tout moment, avant l'atteinte du kilométrage total maximum ou de la durée souscrits, l'Adhérent peut en demander la modification à VOLKSWAGEN BANK GmbH. En cas d'accord de VOLKSWAGEN BANK GmbH, il sera alors proposé à l'Adhérent de signer un avenant, prévoyant une modification rétroactive du montant de la cotisation, la rétroactivité se faisant depuis la première cotisation versée par l'Adhérent. :

Le montant de réajustement éventuel devra être réglé par l'Adhérent en une seule fois, afin de couvrir la période contractuelle déjà écoulée, le montant des cotisations postérieures étant par ailleurs modifié.

7.2. Dans le cas d'un paiement comptant de la cotisation

Aucune modification du kilométrage total maximum ou de la durée n'est possible.

Article 8. Cotisation

Le montant de la cotisation résulte du choix fait par l'Adhérent de la durée, du kilométrage total maximum souscrit et du Véhicule couvert.

Le montant de la cotisation est perçu par VOLKSWAGEN BANK GmbH. Le prélèvement de la (ou des) cotisation(s) interviendra sur les comptes bancaires de l'Adhérent selon les modalités sélectionnées par l'Adhérent.

Le montant de la cotisation est, soit perçu au comptant en une seule fois, soit par mensualités dont le paiement intervient à terme à échoir sur une période déterminée. Le premier prélèvement de cotisation intervient après confirmation de l'adhésion par VOLKSWAGEN BANK GmbH et au quantième de prélèvement sélectionné par l'Adhérent. Il est précisé que la date du premier prélèvement correspond au premier quantième suivant la confirmation d'adhésion par VOLKSWAGEN BANK GmbH sauf si ce dernier survient dans un délai inférieur à 10 (dix) jours. Dans cette hypothèse, la date du premier prélèvement correspond au deuxième quantième suivant la confirmation d'adhésion par VOLKSWAGEN BANK GmbH.

Le montant des cotisations est invariable pendant toute la durée du Contrat d'Entretien sauf dans le cas suivant :

- Modification du régime fiscal applicable, dont l'impact sera alors répercuté de plein droit sur les cotisations postérieures à la date de mise en vigueur du nouveau régime fiscal.

Il est rappelé que le montant de la cotisation mensuelle est due pendant toute la durée du contrat, et ce même si le kilométrage souscrit a été atteint avant la fin de la durée contractuelle.

Il ne sera procédé à aucun remboursement des prestations non consommées.

Dans le cadre d'un paiement mensuel, en cas de cessation anticipée du Contrat d'Entretien :

- si le kilométrage réel est conforme à l'option kilométrique souscrite, les cotisations ne seront plus dues par l'Adhérent (pour la période postérieure à la date de cessation) et les prélèvements cesseront donc, sous réserve du bon paiement des cotisations dues antérieurement à ladite date de cessation.
- en cas de dépassement kilométrique, il sera procédé aux ajustements tels que définis à l'article 7.1

Il est rappelé que, conformément aux dispositions de l'article 12, les cotisations sont dues pendant toute la durée du contrat, et ce même si, du fait de l'atteinte du kilométrage total maximum souscrit, les prestations objets du présent contrat cessent.

Article 9. Obligations de l'Adhérent

La mise en œuvre du Contrat d'entretien est subordonnée au respect par l'Adhérent des obligations énoncées ci-après sous peine de déchéance des prestations :

- d'utiliser le Véhicule dans le respect des normes et préconisations du constructeur.
- de faire effectuer par un professionnel de la réparation automobile, de préférence un réparateur agréé de la marque du Véhicule, les entretiens et révisions suivant les préconisations du constructeur, c'est-à-dire aux kilométrages fixés par le constructeur et indiqués sur le carnet d'entretien qui lui a été remis.
- de faire procéder aux contrôles techniques aux dates fixées par la réglementation et, ensuite, de faire effectuer les opérations d'entretien et de changement des pièces et organes préconisées par le contrôleur.

- de payer l'intégralité des montants spécifiés dans le bulletin d'adhésion ou dans la confirmation d'adhésion et tout ajustement en cas de modification de kilométrage.

Article 10. Obligations de VOLKSWAGEN BANK GmbH dans le cadre du contrat N°EVOC_EVOM_202006

10.1. Fourniture des prestations

VOLKSWAGEN BANK GmbH s'engage à exécuter dans les meilleurs délais les prestations prévues en cas d'événements couverts au contrat sauf cause de force majeure.

10.2. Prise en charge du coût des prestations

Après accord préalable de VOLKSWAGEN BANK GmbH, les frais de toute intervention couverte par le contrat sont réglés directement par VOLKSWAGEN GmbH à l'atelier réparateur.

Aucune réparation ni intervention couverte par le présent contrat effectuée sans l'accord express préalable de VOLKSWAGEN BANK GmbH ne sera prise en charge. Le réparateur se charge de récupérer l'accord sans intervention de l'Adhérent.

C. DISPOSITIONS FINALES

Article 11. Prescription

Les parties conviennent que toute action dérivant de la Prestation d'entretien est prescrite par deux ans à compter de l'événement qui y donne naissance selon les dispositions des articles 2224 et 2254 du code civil. La prescription est interrompue par une des causes ordinaires d'interruption de la prescription précisées aux articles 2240 et suivants du code civil (reconnaissance par le gestionnaire du droit du Bénéficiaire; demande en justice, même en référé ; acte d'exécution forcée ; désignation d'experts à la suite d'un sinistre).

Article 12. Cessation du contrat – cessation des prestations

12.1. Cessation du contrat

Le Contrat cesse de plein droit et immédiatement :

- en cas de revente du véhicule si l'Adhérent paye mensuellement la cotisation, l'Adhérent devant alors en informer l'Intermédiaire par lettre recommandée avec AR accompagné de tout document justificatif (par exemple : photocopie du certificat de vente du véhicule). Les cotisations payées par l'Adhérent antérieurement à la résiliation resteront acquises au Prestataire.
- Lorsque le premier des deux termes du contrat est atteint : durée contractuelle et/ou kilométrage total maximum souscrit. Nonobstant cette cessation du Contrat d'Entretien, l'Adhérent reste tenu de régler le montant des cotisations jusqu'au terme du présent contrat, le montant des cotisations ayant été déterminé en fonction du couple « durée/kilométrage » souscrit par l'Adhérent.
- en cas de réticence ou déclaration intentionnellement fautive de la part de l'Adhérent, cela entraînant la nullité du contrat. Les cotisations payées demeurent acquises à VOLKSWAGEN BANK GmbH qui sera en droit d'exiger le paiement des cotisations échues.
- en cas de Perte Totale telle que définie à l'article 1.7; dans ce cas précis, l'Adhérent informera VOLKSWAGEN BANK GmbH.
- en cas d'immatriculation du Véhicule hors de France Métropolitaine (Corse incluse).
- en cas de séjour de plus de trois mois consécutifs hors France métropolitaine (Corse incluse)
- en cas d'utilisation du Véhicule pour les courses, rallyes ou épreuves de vitesse.
- en cas d'une quelconque modification par rapport aux normes et spécifications standards du constructeur postérieurement à la première mise en circulation du Véhicule. Les cotisations payées demeurent acquises à VOLKSWAGEN BANK GmbH.
- en cas de non-paiement par l'Adhérent d'un ajustement relatif à une modification du kilométrage.
- en cas d'usage professionnel du véhicule.

En cas de revente du véhicule, le contrat d'Entretien n'est cessible à l'acquéreur que dans le cas où la cotisation n'est pas mensualisée.

12.2. Cessation des prestations

Les prestations du Contrat d'Entretien ne sont plus prises en charge par VOLKSWAGEN BANK GmbH dès que la durée et/ou le kilométrage fixé au contrat est atteint. L'adhérent reste néanmoins tenu de régler le montant des cotisations jusqu'au terme du contrat. Le montant des cotisations ayant été déterminé en fonction du couple durée/kilométrage souscrit par l'adhérent.

Article 13. Données à caractère personnel

VOLKSWAGEN BANK GmbH, responsable du traitement, met en œuvre des traitements de données à caractère personnel.

Les informations à caractère personnel sont recueillies à l'occasion de la souscription du Contrat d'Entretien.

Ces traitements ont pour objet d'assurer la réalisation des finalités suivantes et sont fondés sur :

– Leur caractère indispensable à l'exécution d'un contrat ou à l'exécution des mesures précontractuelles prises à la demande de l'Adhérent partie aux présentes :

- prendre les mesures précontractuelles sollicitées ;
- exécuter le contrat souscrit ;
- effectuer le suivi et la gestion administrative de cette relation contractuelle, notamment l'encaissement des cotisations ;
- prévenir et gérer les impayés et le surendettement ;
- assurer le recouvrement et la gestion du contentieux.

– Leur caractère nécessaire pour réaliser les intérêts légitimes poursuivis par le responsable de traitement :

- gérer et suivre l'activité par du reporting et des études statistiques ;
- assurer la fiabilité des données ;
- mesurer la satisfaction des clients ;
- assurer la gestion des réclamations et des demandes d'informations ;
- améliorer la connaissance des clients et offrir des offres adaptées à leurs besoins ;
- adresser des communications et offres commerciales et prospector les clients ;
- assurer les activités d'audit, d'inspection et de communication.

Ces informations sont destinées aux services habilités de VOLKSWAGEN BANK GmbH tenus au secret bancaire, et sous réserve que vous ayez accepté la levée du secret bancaire, de toute entité appartenant au groupe Volkswagen et de ses partenaires dont les membres du réseau de distribution de ses marques.

Les données à caractère personnel vous concernant sont conservées pour des durées variables en fonction de la finalité de leur collecte, selon la politique de conservation de VOLKSWAGEN BANK GmbH suivante :

Données et finalités	Durée de conservation
Les données à caractère personnel traitées à des fins de gestion d'un contrat.	Toute la durée de la relation contractuelle jusqu'au solde 0 plus un an, augmentée de la durée des prescriptions légales. Le délai de prescription de droit commun en matière civile et commerciale est de 5 ans à compter de la fin du contrat.
Les données traitées dans le cadre de la gestion du contentieux.	Durée de la procédure jusqu'à ce que soit prescrite l'action en exécution d'une décision de justice passée en force de chose jugée.
Les données à caractère personnel traitées dans le cadre de la lutte contre le blanchiment de capitaux et le financement du terrorisme.	5 ans à compter des opérations pour les documents sur les opérations. Pour les documents relatifs à l'identité du client : 5 ans à compter de la cessation de la relation commerciale.
Les données à caractère personnel traitées dans le cadre de la lutte contre la corruption.	Durée de l'analyse, augmentée de 90 jours puis archivage selon les délais de prescription des crimes et délits.
Les données à caractère personnel traitées à des fins précontractuelles, sans conclusion effective d'un contrat.	Etude : un an après la date de la fin de l'étude.
Prospects	3 ans à compter du dernier contact avec le prospect
Démarchage client	3 ans à compter de la fin du contrat
Comptabilité	L'exercice en cours, augmenté de 10 ans à compter de la clôture.
Gestion des droits en matière de protection des données.	Durée du traitement de la demande : un mois sauf exception deux mois, augmenté(s) des délais de prescription applicable.
Cookies.	13 mois.
Gestion des consentements à la prospection par courrier électronique, SMS, MMS.	Jusqu'au retrait des consentements.
Gestion des oppositions à la prospection commerciale ou au traitement.	Durée de l'opposition.

Lorsque la réglementation l'exige, ces délais pourront être plus longs. De plus, il est précisé qu'en cas de collecte d'une donnée à caractère personnel pour plusieurs finalités, celle-ci sera conservée jusqu'à l'épuisement du délai de conservation ou d'archivage le plus long.

En application de la législation et réglementation en vigueur, vous disposez d'un droit d'accès, de rectification ou d'effacement, de limitation du traitement de vos données, d'un droit d'opposition au traitement de vos données, d'un droit à la portabilité de vos données ainsi que du droit de définir des directives relatives au sort de vos données après votre décès, qui s'exercent par courrier électronique à vwfs.dpo@fr.vwfsag.de ou par courrier postal à l'attention de VOLKSWAGEN BANK succursale France, Délégué à la protection des données – 11, avenue de Boursonne – BP 61 – 02601 Villers-Cotterêts Cedex.. Dans le cadre de l'exercice de vos droits, vous devez justifier de votre identité par tout moyen. En cas de doute sur votre identité, VOLKSWAGEN BANK GmbH pourra vous demander des informations supplémentaires apparaissant nécessaires, y compris la photocopie d'un titre d'identité portant votre signature. Vous disposez également du droit d'introduire une réclamation auprès d'une autorité de contrôle, notamment de la CNIL.

Pour en savoir plus, consultez la politique externe de protection des données à caractère personnel de VOLKSWAGEN BANK GmbH disponible sur le site www.vwfs.fr.

Article 14. Circonstances exceptionnelles

La responsabilité de VOLKSWAGEN BANK GmbH ne peut être engagée en cas d'impossibilité matérielle de délivrer les prestations du présent Contrat d'Entretien pour cause de force majeure telle que définie à l'article 1218 du Code civil ou d'événements tels que grèves, émeutes, mouvements populaires, ou tout autre cas fortuit.

Article 15. Réclamation ou demande d'information

Lorsque l'Adhérent souhaite présenter une réclamation ou une demande d'information, il peut l'exposer par écrit à :

VOLKSWAGEN BANK
Département Relation Clientèle
11, avenue de Boursonne - BP 61
02601 Villers Cotterêts Cedex

Article 16. Droit de rétractation

Dans les cas prévus par la Code de la consommation (contrat conclu à distance, à la suite d'un démarchage téléphonique ou hors établissement), l'Adhérent a le droit de se rétracter du Contrat d'Entretien sans donner de motif dans un délai de quatorze (14) jours après sa conclusion.

Le délai de rétractation expire quatorze (14) jours après le jour de la conclusion du Contrat. Pour exercer son droit de rétractation, l'Adhérent doit notifier à VOLKSWAGEN BANK GmbH sa décision de rétractation du présent Contrat au moyen d'une déclaration dénuée d'ambiguïté (par exemple, lettre envoyée par la poste, télécopie ou courrier électronique).

VOLKSWAGEN BANK GmbH peut être contactée à l'adresse mentionnée en Article 15.

L'Adhérent peut également remplir et transmettre le modèle de formulaire de rétractation ci-dessous :

Modèle de formulaire de rétractation

(Veuillez compléter et renvoyer le présent formulaire uniquement si vous souhaitez vous rétracter du Contrat d'Entretien).

A l'attention de VOLKSWAGEN BANK GmbH
Département Relation Clientèle
11, avenue de Boursonne - BP 61
02601 Villers Cotterêts Cedex

Je vous notifie par la présente ma rétractation au contre d'Entretien ci-dessous :

Contrat n° conclu le :

Nom du (des) consommateur(s) :

Adresse du (des) consommateur(s) :

Date :

En cas de rétractation de la part de l'Adhérent du présent Contrat d'Entretien, VOLKSWAGEN BANK GmbH remboursera tous les paiements reçus de la part de l'Adhérent, sans retard excessif et, en tout état de cause, au plus tard quatorze (14) jours à compter du jour où VOLKSWAGEN BANK GmbH est informé de la décision de l'Adhérent de se rétracter du présent Contrat d'Entretien. VOLKSWAGEN BANK GmbH procédera au remboursement en utilisant le même moyen de paiement que celui que l'Adhérent aura utilisé pour la transaction initiale, sauf si l'Adhérent convient expressément d'un moyen différent ; en tout état de cause, ce remboursement n'occasionnera pas de frais pour l'Adhérent.

Si l'Adhérent a demandé à VOLKSWAGEN BANK GmbH de commencer la prestation de services pendant le délai de rétractation, l'Adhérent devra payer à VOLKSWAGEN BANK GmbH un montant proportionnel aux services qui lui ont été fournis jusqu'au moment où l'Adhérent a informé VOLKSWAGEN BANK GmbH de sa rétractation du présent Contrat d'Entretien.

Article 17. Loi applicable et litiges

17.1 VOLKSWAGEN BANK GmbH et l'Adhérent s'engagent à rechercher une solution amiable à toutes difficultés susceptibles de naître en cours d'exécution du Contrat d'Entretien.

17.2 L'Adhérent est informé qu'il est en mesure de recourir à la procédure de médiation de la consommation dans les conditions prévues au titre Ier du livre VI du Code de la consommation. A ce titre, VOLKSWAGEN BANK GmbH informe l'Adhérent qu'il relève du médiateur suivant :

ASF
24 Avenue de la Grande Armée
75854
PARIS CEDEX 17
asfcontact@asf-france.com

17.3 Dans le cas où un rapprochement ne pourrait être constaté entre les parties dans un délai de trente (30) jours, le litige sera porté devant la juridiction désignée par les dispositions légales et réglementaires applicables aux relations entre professionnels et consommateurs. Il sera fait exclusivement application du droit français.

D. CIRCONSTANCES EXCEPTIONNELLES

La responsabilité de VOLKSWAGEN BANK GmbH ne peut être engagée en cas d'impossibilité matérielle de délivrer les prestations du présent contrat pour cause de force majeure ou d'évènements tels que grèves, émeutes, mouvements populaires, représailles, restrictions à la libre circulation des biens et des personnes, sabotage, terrorisme, guerres civiles ou étrangères, dégagement de chaleur, irradiation ou effet de souffle provenant de la fission ou de la fusion de l'atome, des effets de la radioactivité ou tout autre cas fortuit.