

Art. 1. Présentation

La PLATEFORME internet « demarchescartegrise.com » (ci-après « la PLATEFORME ») est exploitée par la société EM Prestige Automobiles (ci-après « la SOCIETE »), SAS au capital de 100.000 €, immatriculée au registre du commerce et des sociétés de Versailles, sous le numéro RCS 83246875500018, dont le siège social est situé au 30 bis rue du vieil abreuvoir 78100 Saint Germain en Laye, en FRANCE.

La SOCIETE agit sous la marque commerciale « DEMARCHES CARTE GRISE », en qualité d'intermédiaire technologique et de prestataire de services selon les cas, tel que précisé à l'article 2.

Tout INTERNAUTE, quel que soit le motif de sa présence sur la PLATEFORME, en tant que simple visiteur ou en tant qu'INTERNAUTE actif (ci-après indifféremment « L'INTERNAUTE ») des services et/ou produits (ci-après indifféremment « les SERVICES ») proposés par la PLATEFORME, reconnaît et accepte que sa seule navigation sur l'une quelconque des pages du SITE, entraîne :

1. la reconnaissance expresse de l'existence et du contenu des présentes CGUS, accessibles via un ou des liens hypertextes répartis sur les pages du SITE, notamment en bas de la page d'accueil ;
2. l'acceptation sans réserve ni restriction aucune de l'intégralité des clauses telles que figurant à l'instant de sa navigation, quelle que soit la date de leur publication (ci-après indifféremment « la DATE ») ;
3. la reconnaissance que le contrat (ci-après « le CONTRAT ») entre l'INTERNAUTE et la SOCIETE naît de l'acceptation des CGUS en ligne, en cochant la ou les cases prévues à cet effet, sans qu'il soit nécessaire de matérialiser l'accord par un échange d'écrits ou par une signature manuscrite sur un papier ou sur tout autre support durable ;
4. l'acceptation du droit dont dispose la SOCIETE de faire évoluer tout ou partie de ses CGUS et/ou du SITE (ci-après indifféremment « l'EVOLUTION ») ;
5. la reconnaissance que toute utilisation du SITE après une EVOLUTION de ses CGUS et/ou du SITE vaut acceptation expresse des nouvelles CGUS et/ou de la nouvelle version du SITE ;
6. la version des conditions générales d'utilisation applicables est celle adressée à l'INTERNAUTE dès son paiement, dans le courriel de confirmation au format PDF.

Il est rappelé à l'INTERNAUTE qui estimerait, pour des raisons qui lui sont propres, ne pas pouvoir adhérer à l'une quelconque des clauses des CGUS et/ou des pages du SITE et/ou des SERVICES proposés, que :

1. il est entièrement libre de ne pas accepter les termes et conditions des CGUS en vigueur à la DATE de sa navigation ;
2. il ne peut en conséquence, ni utiliser les SERVICES proposés par la PLATEFORME sans que cela ne constitue une reconnaissance au moins tacite des dites CGUS, ni exiger du SITE et/ou de la SOCIETE, l'exécution de la moindre obligation à son égard.

Pour des raisons notamment économiques, juridiques ou encore d'adaptation de ses SERVICES, la SOCIETE se réserve la possibilité :

1. d'adapter, de modifier, par ajout, rectification ou soustraction de mots, phrases, paragraphes, objets, matières ou autre quelconque information, essentielle ou mineure, à tout moment et sans préavis, de tout ou partie du contenu de ses CGUS et/ou du SITE ;
2. d'adapter, de modifier, de restreindre les conditions d'accès au SITE ou même d'en supprimer ou interdire l'accès, temporairement ou définitivement.

Pour des raisons d'éthique autant que commerciales, la SOCIETE peut également refuser l'accès au SITE et/ou poursuivre, y compris sur le plan judiciaire, toute personne, physique ou morale, INTERNAUTE ou non du SITE et/ou des SERVICES proposés, qui par ses propos et/ou par son comportement, directement ou indirectement, porterait atteinte à l'image et/ou à la réputation du SITE et/ou de la SOCIETE et/ou à la marque « Démarches Carte Grise » (ci-après « la MARQUE »), par tous moyens, et/ou sur tous supports, en public ou en réseau privé néanmoins accessible à des tiers du fait de sa diffusion, même involontaire ou indirecte par un membre du réseau.

Art. 2. Biens et services

Le SITE est exploité par la SOCIETE et ne peut en aucun cas être assimilé ni confondu avec une administration publique française.

2.0 Rôle technologique et répartition des rôles.

Sous la marque DCG, la SOCIETE agit :

- **(i) comme prestataire direct** pour certains services exécutés par EMPA ;
- **(ii) comme plateforme technologique d'intermédiation** permettant à l'INTERNAUTE de solliciter des **professionnels habilités par le Ministère de l'Intérieur** (ci-après les « **PROFESSIONNELS HABILITÉS** ») mandatés **directement** par l'INTERNAUTE pour la **saisie des demandes dans le SIV**.

Dans tous les cas, **EMPA demeure l'interlocuteur** de l'INTERNAUTE et **garantit la bonne exécution de la prestation globale** souscrite via la PLATEFORME.

A titre principal, le SITE fournit les services en ligne suivants (prestations directes EMPA) :

- l'élaboration et la mise à disposition d'une **liste personnalisée** des documents à fournir selon la démarche de carte grise et la situation de l'INTERNAUTE, établie à partir des informations fournies avant le paiement, dont le contenu est accessible depuis le SITE ;
- l'élaboration et la mise à disposition des **documents CERFA** obligatoires **pré-remplis** à partir des informations fournies par l'INTERNAUTE, dont le contenu est accessible depuis le SITE ;
- la mise à disposition de **guides anti-rejet** de dossier dont le contenu est accessible depuis le SITE.

Le SITE propose également des services et/ou des produits complémentaires (prestations directes EMPA) aux services fournis en ligne, tels que :

- le **traitement en 24h** de la demande de certificat d'immatriculation auprès de l'Agence Nationale des Titres Sécurisés / professionnel de l'automobile habilité / ou la **relance des pièces manquantes** si le dossier transmis est incomplet ;
- la **demande de vignette Crit'Air** auprès de l'Administration ;
- la **commande et fabrication de plaques d'immatriculation** homologuées, conformes aux mentions figurant sur le certificat d'immatriculation du véhicule ;
- la **commande de pochette** de protection de carte grise.

2.A – Services de Tiers (SIV).

La **saisie dans le SIV** constitue un acte réalisé **exclusivement** par un **PROFESSIONNEL HABILITÉ** par le Ministère de l'Intérieur que l'INTERNAUTE mandate **directement**.

EMPA n'est pas partie à ce mandat, agit comme **intermédiaire technologique** (mise en relation, transmission sécurisée des éléments, suivi) et **veille à la bonne exécution** par le professionnel habilité dans les limites légales.

2.1 Utilisation des services fournis en ligne

1. **Instantanément, dès après le paiement du prix** (ci-après « le PRIX »), l'INTERNAUTE accède à son espace utilisateur contenant :
 - la liste personnalisée des documents à fournir selon sa démarche de carte grise et sa situation,
 - les documents CERFA obligatoires pré-remplis,
 - les guides anti-rejet de dossier.

2.2 Utilisation des services ou produits complémentaires

L'INTERNAUTE peut bénéficier de SERVICES ou PRODUITS complémentaires tels que :

• le **traitement en 24h : 24 heures ouvrées** après la réception des justificatifs requis, la conformité du DOSSIER sera vérifiée par du personnel qualifié afin que les informations recueillies et les pièces jointes puissent être **transmises à l'Administration**.

- Par « **24 heures ouvrées** », il faut entendre une (1) journée ouvrée, comprise entre le Lundi et le Vendredi suivant d'une même semaine, aux heures habituelles d'ouvertures des bureaux entre 9 heures et 17 heures, hors jours fériés ou chômés ou non travaillés pour une cause étrangère au service, débutant le **lendemain** de la réception effective des justificatifs requis ou le **premier jour ouvré suivant** si les justificatifs sont présentés par les services postaux un jour non travaillé (samedi, dimanche, chômé, férié, autre cause).
- Par « **réception des justificatifs requis** », il faut entendre la réception un jour ouvré de la **totalité des documents** nécessaires à la constitution d'un **dossier définitivement complet**, incluant les **sommes**

dues au SITE et/ou au TRESOR PUBLIC, susceptible d'être transmis en l'état à l'administration concernée (ANTS) ou à un professionnel habilité par le Ministère de l'Intérieur.

- Par « **traitement du dossier** », il faut entendre la **vérification** des justificatifs requis et, soit la **relance** auprès de l'INTERNAUTE pour obtenir les éléments manquants (informations, pièces ou paiements) auquel cas le délai de traitement de 24 heures se prolongera jusqu'à la réception d'un dossier définitivement complet.

Si et lorsque le dossier est définitivement complet, il sera vérifié en 24 heures et **directement transmis** au Ministère de l'Intérieur par l'Agence Nationale des Titres Sécurisés (ANTS) ou à un professionnel habilité.

Les provisions pour le paiement des taxes pour le compte du TRESOR PUBLIC leurs sont reversées. Sous réserve de vérification du DOSSIER par l'administration, pendant une durée qui ne dépend que d'elle, le titre réclamé sera édité puis acheminé par les services postaux à l'initiative de l'ANTS à l'adresse mentionnée par l'INTERNAUTE sur sa demande. Le SITE n'est ni habilité, ni concerné par la fabrication et/ou l'envoi des titres sécurisés et ne peut être tenu responsable d'aucun retard ou défaut d'envoi.

S'il apparaît que le DOSSIER n'est pas en état d'être transmis à l'Administration (documents manquants, mal ou insuffisamment renseignés), l'INTERNAUTE recevra un courriel de **relance des pièces manquantes** et/ou à compléter et/ou à modifier. Si aucune réponse appropriée n'est apportée et/ou si le dossier demeure incomplet, la demande sera considérée comme **abandonnée**, le délai de 24 heures ne sera plus garanti et les documents éventuellement reçus seront retournés à l'INTERNAUTE à l'adresse qu'il a mentionnée lors de sa commande. **Aucune somme ne sera restituée** au titre du service fourni conformément aux dispositions de l'article 3 ci-après.

La demande de vignette Crit'Air auprès de l'Administration : 24 heures ouvrées après le paiement, la demande de vignette Crit'Air sera transmise à l'administration concernée. Sous réserve de vérification par l'administration, selon une durée qui ne dépend que d'elle, le titre sera édité puis acheminé par les services postaux à l'initiative de l'Agence Nationale des Titres Sécurisés à l'adresse mentionnée par l'INTERNAUTE sur sa demande. Le SITE n'est ni habilité, ni concerné par la fabrication et/ou l'envoi des titres sécurisés et ne peut être tenu responsable d'aucun retard ou défaut d'envoi.

Art. 3. Tarifs

En préambule, la SOCIETE rappelle que :

- Les prix sont **librement fixés** par le SITE, conformément à l'article L 410-2 du Code du Commerce selon lequel « les prix des biens, produits et services sont librement déterminés par le jeu de la concurrence ». (article L 410-2)
- L'**information précontractuelle** du consommateur est respectée, puisque conformément à l'article L 112-1 du Code de la Consommation, le SITE indique à la fois le prix de la prestation principale fournie, et le prix détaillé de chaque service complémentaire (voir tableau ci-après). (article L 112-1)
- Les prix et conditions de paiement ou de remboursement s'imposent au consommateur qui déclare avoir lu et accepté les Conditions Générales de Vente et d'Utilisation du SITE.
- Le contrat est formé **dès le paiement** du prix convenu, conformément à l'article 1103 du Code Civil selon lequel « les contrats légalement formés tiennent lieu de loi à ceux qui les ont faits ». (article 1103)

3.1 Frais de services en ligne

- Lorsque la demande est relative à la fourniture des services en ligne d'aide à la préparation du DOSSIER : le prix des Services disponibles sur le Site est celui en vigueur au jour de la Commande, indiqué **avant le paiement**, en Euros et **toutes taxes françaises comprises (TTC)**.

3.2 Frais des services et des produits

- Lorsque la demande est relative à la **transmission du dossier auprès de l'ANTS ou à un professionnel habilité** : le coût s'élève au **versement de la provision** nécessaire pour couvrir le paiement des taxes et redevances légales dues au jour de l'édition du titre, cumulé au paiement de **frais financiers appliqués** sur le montant de la provision selon le barème forfaitaire suivant :

Provisions sur taxes d'immatriculation	Frais financiers
0.00 €	0.00 €

0.01 € à 50.00 €	3.00 €
50.01 € à 100.00 €	5.00 €
100.01 € à 150.00 €	10.00 €
150.01 € à 200.00 €	11.00 €
200.01 € à 250.00 €	12.00 €
250.01 € à 300.00 €	13.00 €
300.01 € à 350.00 €	14.00 €
350.01 € à 400.00 €	15.00 €
400.01 € à 600.00 €	20.00 €
600.01 € à 2000.00 €	30.00 €
2000.01 € à 3000.00 €	40.00 €
3000.01 € à 4000.00 €	50.00 €
4000.01 € à 10000.00 €	60.00 €
Au-delà de 10000.00 €	70.00 €

- **Vignette Crit’Air** : 9,90 € (frais administratifs inclus)
- **Plaques d’immatriculation** : 13,50 € l’unité + 6,90 € de frais d’envoi Colissimo
- **Pochette carte grise** : 6,90 € (frais de port inclus)

3.3 Encaissement et reversement – Intermédiation technologique.

EMPA peut, au titre de l’intermédiation technologique, **collecter** les paiements pour le compte de **PROFESSIONNELS HABILITÉS** (Services de Tiers) et/ou pour son **propre compte** (Services directs EMPA), émettre les **factures/reçus** correspondants et **reverser** les sommes dues aux tiers.

Art. 4. Obligations des parties

La commande fera systématiquement l’objet d’une **confirmation par courrier électronique**, à l’adresse indiquée lors de la commande. Pour le suivi de sa commande ou toute éventuelle réclamation, l’INTERNAUTE pourra s’adresser au service clientèle à l’adresse électronique suivante : **suivi@demarchescartegrise.com**.

La SOCIETE se réserve le droit de refuser la commande d’un INTERNAUTE avec lequel existe un différend relatif à l’exécution ou au paiement d’une commande antérieure. Par la réalisation des actions énoncées ci-dessus, et sous réserve de la réception d’un dossier complet, incluant les provisions pour taxes dues au TRESOR PUBLIC, l’INTERNAUTE **donne mandat exprès** à la SOCIETE pour transmettre le dossier complet à l’ADMINISTRATION.

Lorsque la saisie SIV est possible, l’INTERNAUTE mandate directement un PROFESSIONNEL HABILITÉ ; EMPA n’est pas partie à ce mandat mais demeure l’intermédiaire technologique et l’interlocuteur unique de l’INTERNAUTE.

4.1 Obligations du Prestataire

La SOCIETE s’engage, dès le paiement du prix de sa prestation, et sans attendre l’expiration du délai de rétractation de 14 jours mentionné à l’article L 221-18 du Code de la Consommation si l’UTILISATEUR a donné son accord exprès préalable, ou après l’expiration de ce délai s’il n’a pas donné son accord, à lui transmettre par retour de courriel, à l’adresse qu’il aura préalablement indiquée, l’ensemble des informations, documentations et instructions utiles et nécessaires à la constitution de son dossier.

Cette phase constituée par le **traitement automatisé des données**, l’analyse des informations reçues et l’envoi des informations, documentations et instructions utiles et nécessaires à l’exécution de sa demande, représente d’ores et déjà, au sens des dispositions de l’Art. L 221-25 du Code de la Consommation, l’essentiel du service fourni par la SOCIETE au bénéfice de l’INTERNAUTE.

La SOCIETE s’engage, si l’INTERNAUTE en fait la demande et qu’il envoie un dossier complet, à **transmettre sa demande au plus tard sous 24 heures**, à l’ADMINISTRATION compétente ou à l’informer des pièces manquantes, erronées ou insuffisantes par l’envoi d’un email à l’adresse indiquée lors de sa commande.

Garantie d’exécution.

Sans préjudice de la responsabilité propre des PROFESSIONNELS HABILITÉS au titre de la saisie SIV, **EMPA garantit à l’INTERNAUTE la bonne exécution de la prestation globale** souscrite via la PLATEFORME et assure, en cas de difficulté, le **suivi, la coordination et l’escalade** nécessaires auprès desdits professionnels jusqu’à résolution.

Toutefois, la SOCIETE ne saurait être tenue pour responsable,

- ni d'un **refus de traitement** par l'Administration pour quelque raison que ce soit, liée au contenu des documents ou aux informations erronées communiquées par l'INTERNAUTE, dont la SOCIETE ne pouvait soupçonner l'existence,
- ni du **délai ou du retard** mis par l'Administration dans le traitement du dossier de l'INTERNAUTE.

En cas de refus de traitement par l'Administration, l'INTERNAUTE devra seul contacter le service compétent, et si nécessaire, lui transmettre par ses moyens propres et à ses frais, toute réclamation ou tous documents rectifiés ou complémentaires utiles à un nouvel examen et/ou au traitement de son dossier.

La SOCIETE s'engage, **en cas d'erreur de sa part**, à prendre en charge le **dossier de correction** et à assurer le **suivi de la demande auprès de l'ANTS** jusqu'à l'obtention du nouveau titre.

4.2 Obligations du Client

Le Client s'engage à respecter les 2 règles suivantes :

1. fournir et **maintenir une adresse électronique valide** tout au long de la procédure et informer le SITE en cas de changement ;
2. fournir les informations requises et renseigner les éléments du dossier dans le cas où il demande un traitement sous 24h comme suit :

4.2a. En s'assurant de la **pertinence et de la véracité** des informations fournies et des documents transmis, ainsi que de leur **conformité** aux textes et lois en vigueur, dont il **assume seul la responsabilité** en cas de défaut, d'erreur ou d'irrégularité.

4.2b. En **transmettant un dossier complet** et conforme à la liste des documents demandés depuis la rubrique "Mon compte" du SITE.

Art. 5. Modalités de règlement

Les prix mentionnés sur la PLATEFORME sont indiqués en EURO et **toutes taxes comprises** (TVA au taux en vigueur au jour de la commande). Tout changement du taux de la TVA sera répercuté sur les prix des services ou produits proposés par la PLATEFORME.

Les prix mentionnés sur la PLATEFORME relatifs aux **droits et taxes** divers dus au TRESOR PUBLIC ne sont **pas soumis à TVA**.

Les services ou produits proposés par la PLATEFORME doivent être réglés :

- **en ligne par carte bancaire** via le compte sécurisé mis en place par la SOCIETE,

Malgré les soins apportés par la SOCIETE pour assurer une mise à jour aussi régulière que possible des tarifs fiscaux correspondant au coût légal d'immatriculation, la SOCIETE ne peut pas être tenue pour responsable, en cas de :

- **modification de ses tarifs** par l'ADMINISTRATION ou de différence de tarifs entre des taxes régionales,
- **d'erreur de calcul** par l'ADMINISTRATION,
- **d'erreur commise par l'INTERNAUTE** lors de l'établissement de son chèque (montant, ordre, formalisme) rendant ce moyen de paiement inexploitable,
- **d'erreur commise par l'INTERNAUTE** au titre des informations qu'il a fournies pour le calcul du coût du certificat d'immatriculation ; en pareille situation, l'UTILISATEUR devra régulariser ce manquement au plus tard **sept (7) jours**

OPTION DE PAIEMENT CRÉDIT GRATUIT CHOOZEO

(texte intégral conservé, inchangé)

Art. 6. Rétractation et annulation

6.1 Rétractation avant la fin du délai légal de 14 jours.

En application de l'Article L 221-18 du Code de la Consommation, le consommateur dispose d'un délai de quatorze (14) jours pour exercer son droit de rétractation d'un contrat conclu à distance, à la suite d'un démarchage

téléphonique ou hors établissement, sans avoir à motiver sa décision ni à supporter d'autres coûts que ceux prévus aux articles L. 221-23 à L. 221-25 du même Code. (articles L 221-18 à L 221-28)

En application de l'article L 221-28 du Code de la Consommation, le droit de rétractation ne peut être exercé pour les contrats :

- De fourniture de services pleinement exécutés avant la fin du délai de rétractation et dont l'exécution a commencé après accord préalable exprès du consommateur et renoncement exprès à son droit de rétractation (article L 221-28 1°)
- De fourniture de biens confectionnés selon les spécifications du consommateur ou nettement personnalisés (article L 221-28 3°)
- De fourniture d'un contenu numérique non fourni sur un support matériel dont l'exécution a commencé après accord préalable exprès du consommateur et renoncement exprès à son droit de rétractation (article L 221-28 13°)

En application de l'article L 221-25 du Code de la Consommation, le SITE recueille la demande de l'UTILISATEUR qui souhaite expressément :

- que l'exécution de la prestation de service **début** **sans attendre** l'expiration du délai de rétractation de 14 jours,
- **renoncer** à son droit de rétractation quand l'objet de la prestation le nécessite (article L 221-25).

6.1.a Prestations de services en ligne

En application de l'article L. 221-28 alinéa 13° du Code de la consommation, le droit de rétractation **ne peut être exercé** pour les contrats de fourniture d'un **contenu numérique** non fourni sur un support matériel dont l'exécution a commencé après accord préalable exprès du consommateur et renoncement exprès à son droit de rétractation.

Ces prestations sont rendues instantanément dès le paiement et ne font l'objet d'aucun remboursement.

6.1.b Traitement en 24h

En application de l'article L. 221-28 alinéa 1 du Code de la consommation, le droit de rétractation ne peut être exercé pour les contrats de fourniture de services **pleinement exécutés** avant la fin du délai de rétractation et dont l'exécution a commencé après accord préalable exprès du consommateur et renoncement exprès à son droit de rétractation.

- **Avant traitement** de la demande : la somme déboursée au titre de **provision pour le paiement des taxes d'immatriculation** sera intégralement **remboursée**.
- **Après traitement** de la demande : la prestation étant **pleinement exécutée**, **aucune somme ne sera remboursée**. (article L 221-28)

6.1.c Vignette Crit'Air

Même régime que ci-dessus : **remboursement avant traitement, pas de remboursement après** exécution (article L 221-28 1°).

6.1.d Plaques d'immatriculation

En application de l'article L. 221-28 alinéa 3° du Code de la consommation, le droit de rétractation **ne peut être exercé** pour les contrats de **fourniture de biens confectionnés** selon les spécifications du consommateur ou nettement personnalisés.

6.1.e Pochette carte grise

Droit de rétractation de **14 jours** dans les conditions légales (L.221-18 à L.221-28).

6.1.f Formulaire de rétractation

En application de l'Art. L 221-21 du Code de la Consommation, l'INTERNAUTE qui souhaite exercer son droit de rétractation doit en informer la PLATEFORME avant l'expiration du délai de 14 jours, via le **formulaire de rétractation** (lien hypertexte) ou par tout autre moyen dénué d'ambiguïté.

6.2 Annulation après le délai légal de 14 jours.

6.2.a Frais de services / produits

Au-delà du délai de rétractation de 14 jours, les services et/ou les produits commandés ne feront l'objet d'**aucun remboursement**.

6.2.b Provisions sur taxes et redevances légales d'immatriculation

Au-delà du délai légal de 14 jours, des **frais d'annulation** seront appliqués conformément au barème suivant :

Provisions sur taxes

Frais

d'immatriculation	d'annulation
1.00€ à 69.00€	9.00€
70.00€ à 120.00€	21.00€
121.00€ à 199.00€	26.00€
200.00€ à 299.00€	31.00€
300.00€ à 399.00€	36.00€
400.00€ à 499.00€	41.00€
500.00€ à 599.00€	46.00€
600.00€ à 799.00€	51.00€
800.00€ à 1000.00€	66.00€
Au-delà de 1000.00€	71.00€

Art. 7. Responsabilité

Le bon fonctionnement du service implique l'utilisation de réseaux de communication, ainsi que l'intervention de différents partenaires comme LA POSTE.

Si la SOCIETE s'engage à faire tout son possible pour assurer le bon fonctionnement du SITE via cette chaîne d'intervenants de manière continue, elle ne pourra toutefois pas être tenue pour responsable d'éventuelles **défaillances ou dysfonctionnements** de celle-ci.

De même, si la PLATEFORME peut être visitée, utilisée et/ou lue sur tous supports adaptés (ordinateur, tablette, smartphone), la SOCIETE ne saurait être tenue pour responsable des **erreurs** ou de l'**impossibilité d'utilisation** du SITE même temporairement, en lien ou comme conséquence d'un défaut, d'une défaillance ou d'un dysfonctionnement du support choisi par l'INTERNAUTE.

L'INTERNAUTE est le seul **responsable de la pertinence et de la qualité des informations** qu'il a fournies ainsi que de l'**opportunité d'utiliser** les services et produits proposés par la PLATEFORME au regard de sa situation particulière.

La SOCIETE ne peut en aucun cas **garantir une issue favorable** à l'INTERNAUTE dans le cadre de la procédure entreprise auprès de l'ADMINISTRATION, qui peut accepter ou refuser, totalement ou partiellement, de faire droit aux demandes qui lui sont soumises, en totale indépendance, au regard de la loi et de ses attributions, sans que la responsabilité de la SOCIETE et/ou du SITE ne puisse être recherchée à quelque titre que ce soit.

L'INTERNAUTE reconnaît que la SOCIETE n'est tenue que par une **obligation de moyen**, sa responsabilité ne pouvant être engagée pour un dommage résultant de l'utilisation du réseau Internet tel qu'un dysfonctionnement inhérent aux services informatiques préfectoraux, perte de données, intrusion, virus, rupture du service, ou autres problèmes involontaires et indépendants de ses services.

La SOCIETE **n'édite ni ne délivre** de certificat d'immatriculation, et ne peut donc pas être tenue responsable des **délais d'enregistrement** et de traitement imposés par l'ADMINISTRATION ou des délais d'envoi ou encore d'**erreurs éventuelles** commises par cette dernière.

Intermédiation SIV – responsabilité.

La **saisie SIV** est réalisée par un **PROFESSIONNEL HABILITÉ mandaté directement** par l'INTERNAUTE. Ce professionnel demeure **seul responsable** de ses opérations réglementées. **EMPA**, en tant qu'intermédiaire technologique et prestataire des autres services, **assure la garantie d'exécution globale** vis-à-vis de l'INTERNAUTE et le **suivi** auprès du professionnel habilité.

Toute tentative de mise en œuvre par l'INTERNAUTE de la responsabilité de la SOCIETE devra faire l'objet de l'envoi d'une **lettre recommandée avec avis de réception** adressée à :

EM Prestige Automobiles

30 bis rue du vieil abreuvoir

78100 Saint Germain en Laye

Cette lettre devra être motivée et accompagnée s'il y a lieu de pièces justificatives en photocopies.

La SOCIETE ne saurait en aucune circonstance encourir de responsabilité au titre des **dommages indirects**, qui incluent notamment tout préjudice moral ou financier, pertes de données, ainsi que toute action dirigée contre l'INTERNAUTE par un tiers.

En cas de **rejet de sa demande** par l'Administration, l'UTILISATEUR s'engage à en avvertir la PLATEFORME au plus tard **sept (7) jours** après la réception de cette information, à l'adresse email suivante : suivi@demarchescartegrise.com.

Art. 8. Force majeure

La SOCIETE ne saurait être tenue responsable en cas d'inexécution de l'un de ses engagements envers l'INTERNAUTE, si ce manquement est dû à un cas de **force majeure** tel que les catastrophes naturelles, émeutes, guerres, épidémies, défaillance des fournisseurs et partenaires, fait du Prince, tremblements de terre, dysfonctionnement des télécommunications.

Art. 9. Données à caractère personnel

9.1 Dispositions générales

La SOCIETE est responsable du traitement des données des INTERNAUTES du SITE, qui ont été collectées dans le respect des dispositions légales de la loi française dite « Informatique et Liberté » du 6 janvier 1978 modifiée sous le contrôle de la Commission Nationale Informatiques et Libertés (CNIL), et plus généralement de la Directive Européenne n° 95/46/CE du 24 octobre 1995 sur la Protection des données à caractère personnelles.

9.2 Transmission des données personnelles à des tiers

L'INTERNAUTE est informé que la SOCIETE se réserve le droit d'utiliser les données collectées à des fins de gestion des fichiers de ses clients et des prospects (conformément à la Norme Simplifiée n°48 adoptée par délibération de la CNIL du 21 juillet 2016), mais également à des fins de prospections commerciales par tous tiers, et accepte à ce dernier titre, de recevoir de la publicité de tiers, notamment des PARTENAIRES de la SOCIETE.

9.3 Droit d'accès, de rectification et d'opposition

Conformément aux dispositions de l'Art. 38 de la loi française du 6 janvier 1978 modifiée, l'INTERNAUTE est informé que toute personne physique justifiant de son identité peut exercer un droit d'accès, de rectification et/ou d'opposition au traitement de ses données et/ou à l'utilisation de ses données à des fins de prospections commerciales :

- soit dès la communication des données en cochant la case prévue à cet effet,
- soit postérieurement en demandant au responsable du traitement des données (voir Art. 10.1) de rectifier, compléter, mettre à jour, limiter l'accès ou supprimer tout ou partie des données collectées la concernant, par courrier (voir Art. 10.1) ou à l'adresse suivante : sedesabonner@demarchescartegrise.com .

[Loi n° 78-17 du 6 janvier 1978, modifiée, Art. 38](#)

[Norme simplifiée n°48, délibération de la CNIL du 21 juillet 2016](#)

9.4 Mise à jour des données personnelles

L'INTERNAUTE s'engage à assurer, si nécessaire, la mise à jour des informations personnelles le concernant, lesquelles doivent avoir été données avec exactitude, et sous sa seule responsabilité.

9.5 Utilisation de liens hypertexte

L'INTERNAUTE est informé que les liens hypertexte contenus dans la SITE afin de lui permettre d'être dirigé vers des sites internet exploités par des tiers, ne sont fournis qu'à titre indicatif, et que la SOCIETE ne saurait à aucun moment et pour quelque cause que ce soit, voir engager sa responsabilité, particulièrement en matière de protection des données à caractère personnel, pour le cas où les tiers exploitants du ou des sites consultés, porteraient une atteinte quelconque aux droits ou aux biens ou à la personne de l'INTERNAUTE.

9.6 Cookies et traceurs

L'INTERNAUTE est informé de la possible utilisation de fichiers de repérage et de stockage d'informations dits « Cookies » ou « traceurs » (ci-après indifféremment « les COOKIES ») :

- par la PLATEFORME, notamment aux fins de facilitation de l'accès, d'amélioration de la qualité de la navigation et des fonctionnalités du SITE
- par des site tiers, notamment à des fins statistiques (Google), ou d'hébergement (OVH) ou de partage de réseaux (Facebook, Twitter, Instagram)

Les COOKIES utilisés par la PLATEFORME sont réservés à un usage interne, et les informations collectées ne sont

pas jamais transmises à des tiers.

Conformément aux lois en vigueur sur la protection des données personnelles, notamment la Directive Européenne n° 2009/136/CE du 25 novembre 2009, apportant modification de l'Art. 5 (3) de la Directive n° 2002/58/CE et l'Art. 32-II de la loi française du 6 janvier 1978 modifiée, l'INTERNAUTE est informé qu'il peut s'opposer à tout moment à l'enregistrement des COOKIES ou les supprimer selon les modalités généralement mentionnées sous l'onglet « en savoir plus » lors de l'apparition d'un bandeau d'information sur la présence de COOKIES, ou en se rapportant aux manuels d'utilisation du navigateur habituel ou de l'ordinateur.

Certains COOKIES sont toutefois indispensables au bon fonctionnement du SITE pour répondre à la demande de l'INTERNAUTE et peuvent être mis en œuvre sans autorisation préalable, et ne peuvent pas être modifiés ou supprimés (accès au panier, accès à l'espace personnel, etc ..) sans risquer de perturber ou d'empêcher la réalisation de la demande de l'INTERNAUTE.

9.7 Réseaux sociaux

la PLATEFORME n'utilise aucun lien (« plug-in ») permettant un accès direct à des réseaux sociaux, comme ceux de Facebook, Twitter ou Instagram. Il n'est donc pas forcément indispensable de se déconnecter du réseau social avant de visiter la PLATEFORME pour éviter la collecte d'informations vous concernant par ce réseau. Mais l'INTERNAUTE est avisé qu'il est toutefois conseillé de se déconnecter préalablement des réseaux pour éviter ou réduire le risque d'une appréhension de données personnelles, ce dont la SOCIETE ne pourra pas être tenue pour responsable.

Art. 10. Données à caractère personnel, protection, cookies

10.1 Dispositions générales

La SOCIETE est responsable du traitement des données des UTILISATEURS de la PLATEFORME, qui ont été collectées dans le respect des dispositions légales, et particulièrement de la loi française dite « Informatique et Liberté » du 6 janvier 1978 modifiée sous le contrôle de la Commission Nationale Informatiques et Libertés (CNIL), et plus généralement du Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD) du 27 avril 2016, entré en vigueur le 25 mai 2018 (abrogeant la Directive Européenne n° 95/46/CE du 24 octobre 1995 sur la Protection des données à caractère personnelles).

10.2 Finalité et types de données collectées et traitées, transmission des données personnelles à des tiers

L'UTILISATEUR est informé qu'il est libre de ne pas communiquer des informations personnelles le concernant, mais il reconnaît qu'en pareille hypothèse, le défaut d'une ou plusieurs informations peut gêner ou empêcher la PLATEFORME d'exécuter tout ou partie de ses obligations.

En ce sens, le recueil de données personnelles a pour finalité première l'intérêt légitime de la PLATEFORME à assurer la meilleure qualité de ses PRESTATIONS, et leur amélioration.

Seules, parmi les données collectées, figurent celles qui ont un rapport direct et immédiat au service attendu, tel que les informations sur l'UTILISATEUR (nom, adresse, moyen de paiement, adresse IP, etc ..).

L'UTILISATEUR est ainsi informé que la PLATEFORME se réserve le droit d'utiliser les données collectées à des fins de gestion des fichiers de ses clients et des prospects (conformément à la Norme Simplifiée n°48 adoptée par délibération de la CNIL du 21 juillet 2016), mais également, sous la réserve de son accord préalable et expresse, sous la forme d'une « case à cocher » et/ou d'un « formulaire à remplir », d'utiliser ces données à des fins de prospections commerciales par tous tiers, et accepte à ce dernier titre et de ce fait, de recevoir de la publicité de tiers, notamment des PARTENAIRES de la SOCIETE.

10.3 Droit d'accès, de rectification, de mise à jour, de verrouillage ou d'effacement, de retrait ou de limitation

Conformément notamment, aux dispositions de l'article 38 de la loi du 6 janvier 1978 modifiée et des articles 15 à 19 du RGPD, l'UTILISATEUR est informé que toute personne physique justifiant de son identité peut exercer un droit d'accès (article 15), de rectification (article 16), de mise à jour (article 17), de verrouillage ou d'effacement (article 17), de retrait ou de limitation d'un consentement préalablement donné (articles 13-2c et 18) au traitement de ses données et/ou à l'utilisation de ses données à des fins de prospections commerciales :

- soit dès la communication des données en cochant la case prévue à cet effet,
- soit postérieurement en demandant au responsable du traitement des données de rectifier, compléter, mettre à jour, limiter l'accès ou supprimer tout ou partie des données collectées la concernant, par courrier ou via l'url : contact@demarchescartegrise.com

L'UTILISATEUR est informé que sauf si une telle communication se révèle impossible ou exige des efforts disproportionnés, le responsable du traitement notifie à chaque destinataire auquel les données personnelles ont été communiquées, toute rectification ou effacement ou toute limitation de traitement (article 19).

[Lois n° 78-17 du 6 janvier 1978, modifiée, article 38](#)

[Norme simplifiée n°48, délibération de la CNIL du 21 juillet 2016](#)

[Règlement Général de Protection des Données du 27 avril 2016, entré en vigueur le 25 mai 2018](#)

10.4 Droit à l'information, la portabilité et à l'opposition

L'UTILISATEUR est également informé qu'il bénéficie du droit de recevoir une copie lisible des informations qu'il a fournies à la PLATEFORME, et du droit à la portabilité des données, de la PLATEFORME vers un autre destinataire de son choix, sauf impossibilité technique, dès lors que le traitement des données était fondé sur son consentement préalable et sur un contrat, et qu'il a été effectué à l'aide d'un procédé automatisé (article 20)

L'UTILISATEUR est encore informé qu'il dispose d'un droit d'opposition au traitement de ses données personnelles, notamment en raison de sa situation particulière ou du fait d'une utilisation à des fins de prospections commerciales (article 21).

Enfin, l'UTILISATEUR est informé qu'il a le droit de ne pas faire l'objet d'une décision fondée exclusivement sur un traitement automatisé, y compris le profilage, produisant des effets juridiques la concernant ou l'affectant de manière significative de façon similaire, sauf lorsque la décision est nécessaire à la conclusion ou à l'exécution d'un contrat entre la personne concernée et un responsable du traitement, est autorisée par le droit de l'État membre auquel le responsable du traitement est soumis, ou est fondée sur le consentement explicite de la personne concernée (article 22).

10.5 Limites au droit d'accès

L'UTILISATEUR peut exercer son droit d'accès par écrit, par courriel, ou par pli simple ou suivi ou recommandé avec avis de réception, accompagné d'une copie de sa pièce d'identité, ou éventuellement sur place en présentant une pièce d'identité.

Toutefois, le responsable du fichier peut refuser la demande d'accès, mais doit dans ce cas, motiver sa décision et exposer les voies et délais de recours.

Il peut aussi ne pas y répondre, si elle présente un caractère manifestement abusif notamment par le nombre ou la répétition.

S'il ne dispose pas ou plus de données, le responsable doit néanmoins répondre dans un délai de 2 mois.

Enfin, le droit d'accès doit s'exercer dans le respect des droits des tiers.

10.6 Mise à jour des données personnelles

L'UTILISATEUR s'engage à assurer, si nécessaire, la mise à jour des informations personnelles le concernant, lesquelles doivent avoir été données avec exactitude, et sous sa seule responsabilité.

10.7 Utilisation de liens hypertexte

L'UTILISATEUR est informé que les liens hypertexte contenus dans la PLATEFORME afin de lui permettre d'être dirigé vers des sites internet exploités par des tiers, ne sont fournis qu'à titre indicatif, et que la SOCIETE ne saurait à aucun moment et pour quelque cause que ce soit, voir engager sa responsabilité, particulièrement en matière de protection des données à caractère personnel, pour le cas où les tiers exploitants du ou des sites consultés, porteraient une atteinte quelconque aux droits ou aux biens ou à la personne de l'UTILISATEUR.

10.8 Cookies et traceurs

L'UTILISATEUR est informé de la possible utilisation de fichiers de repérage et de stockage d'informations dits « Cookies » ou « traceurs » (ci-après indifféremment les « COOKIES ») :

- par la PLATEFORME, notamment aux fins de facilitation de l'accès, d'amélioration de la qualité de la navigation et des fonctionnalités de la PLATEFORME

- par des site tiers, notamment à des fins statistiques (Google, ...), ou d'hébergement (OVH, 1and1, ...) ou de partage de réseaux (Facebook, Twitter, Instagram, ...)

Les COOKIES utilisés par la PLATEFORME sont réservés à un usage interne, et les informations collectées ne sont pas jamais transmises à des tiers.

Conformément aux lois en vigueur sur la protection des données personnelles, notamment la Directive Européenne n° 2009/136/CE du 25 novembre 2009, apportant modification de l'article 5 (3) de la Directive n° 2002/58/CE, à l'article 32-II de la loi française du 6 janvier 1978 modifiée, et au RGPD, l'UTILISATEUR est informé qu'il peut s'opposer à tout moment à l'enregistrement des COOKIES ou les supprimer selon les modalités généralement mentionnées sous l'onglet « en savoir plus » lors de l'apparition d'un bandeau d'information sur la présence de COOKIES, ou en se rapportant aux manuels d'utilisation du navigateur habituel ou de l'ordinateur.

Certains traceurs nécessitent un consentement préalable de l'UTILISATEUR, par exemple lorsqu'ils sont liés à des opérations relatives à la publicité, ou ceux des réseaux sociaux générés par des « boutons de partage » lorsqu'ils collectent des données personnelles sans consentement des personnes concernées, ou encore à l'occasion de mesures d'audience.

En revanche, certains COOKIES étant indispensables au bon fonctionnement de la PLATEFORME pour répondre à la demande de l'UTILISATEUR, peuvent être mis en œuvre sans autorisation préalable, et ne peuvent être ni modifiés ni supprimés (accès au panier, accès à l'espace personnel, mesures d'audiences type « analytics », etc ..) sans risquer de perturber ou d'empêcher la réalisation de la demande de l'UTILISATEUR.

10.9 Réseaux sociaux

La PLATEFORME n'utilise aucun lien (« plug-in ») permettant un accès direct à des réseaux sociaux, comme ceux de Facebook, Twitter ou Instagram. Il n'est donc pas forcément indispensable de se déconnecter du réseau social avant de visiter la PLATEFORME pour éviter la collecte d'informations concernant l'UTILISATEUR par ce réseau. Mais l'UTILISATEUR est avisé qu'il lui est toutefois conseillé de se déconnecter préalablement des réseaux pour éviter ou réduire le risque d'une appréhension de ses données personnelles, ce dont la SOCIETE ne pourra pas être tenue pour responsable.

Art. 11. Atteinte à la réputation, dénigrement

Toute personne physique ou morale, INTERNAUTE ou non du SITE et/ou des SERVICES proposés par la SOCIETE et/ou par la PLATEFORME, qui par ses propos tenus oralement, par vidéo ou par écrit, ou par n'importe quel autre moyen, sur quelques supports ou par quelque procédé que ce soit, y compris sur des réseaux sociaux ou sur des forums ouverts ou fermés, et/ou qui aurait un comportement, direct ou indirect, de nature à porter atteinte à l'image et/ou à la réputation du SITE et/ou de la SOCIETE et/ou à la MARQUE « Démarches Carte Grise », que ces propos ou comportements soient tenus en public ou en réseau(x) privé(s) néanmoins accessible(s) à des tiers du fait de sa diffusion, même involontaire ou indirecte par un membre du réseau, pourra faire l'objet de poursuites individuelles ou collectivement avec d'autres, y compris sur le plan judiciaire, devant toute juridiction compétente, aux fins de voir supprimer toute atteinte, et réparer le dommage causé à la SOCIETE, qu'il soit moral ou financier.

Art. 12. SAV / Règlement des litiges

Le service après-vente, dit SAV, se fait par mail à l'adresse **contact@demarchescartegrise.com** ou par téléphone au **01 83 62 31 78** (prix appel local) du lundi au vendredi de 9h à 19h.

Pour toute autre demande qui ne correspond pas au service après-vente, le contact se fait au numéro suivant : **01 83 62 31 78** (prix appel local).

En cas de réclamation, le client s'adressera en priorité à la société **EM Prestige Automobiles**

En second recours, il peut s'adresser au **Médiateur du Conseil national des professions de l'automobile (CNPA)** :

- par courrier, au moyen d'un formulaire de saisine téléchargeable sur le site du médiateur, à l'adresse : **M. le Médiateur du Conseil national des professions de l'automobile (CNPA) - 50, rue Rouget de Lisle - 92158 SURESNES Cedex**
- sur son site internet www.mediateur-cnpa.fr.

La société EM Prestige Automobiles vous informe de l'existence de la **plateforme européenne de règlement en ligne des litiges**, destinée à recueillir les éventuelles réclamations issues d'un achat en ligne des consommateurs européens et de les transmettre aux médiateurs nationaux compétents : cette plate-forme est accessible à l'adresse : <https://ec.europa.eu/consumers/odr/>

A défaut d'un règlement amiable, **les tribunaux français seront seuls compétents**.