

# VOLKSWAGEN BANK

## MENTIONS LEGALES ET CONDITIONS GENERALES D'UTILISATION

Mise à jour le 9 juin 2022

### 1. Informations Légales

Volkswagen Véhicules Utilitaires Financial Services est une marque de Volkswagen Financial Services AG utilisée par la succursale française de Volkswagen Bank GmbH.

Volkswagen Bank GmbH est un établissement de crédit de l'EEE et intermédiaire en assurance européen exerçant en libre établissement n° ORIAS : D HNQM-UQ9MO-22 ([www.orias.fr](http://www.orias.fr)). SARL de droit allemand au capital de 318 279 200€, ayant son siège social Gifhorner Strasse 57, D-38112 Braunschweig et immatriculée au registre du commerce du tribunal d'instance de Braunschweig sous le n° 1819. Elle est placée sous la supervision directe de la Banque Centrale Européenne. En France, elle agit par l'intermédiaire de sa succursale sise 15 avenue de la Demi-Lune à Roissy en France, immatriculée au RCS de Pontoise sous le n° 451 618 904. Elle est soumise au contrôle de l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution située au 4, Place de Bucarest CS 92459 75436 PARIS CEDEX 09 (ci-après « VOLKSWAGEN BANK »).

Ce site internet est édité par Volkswagen Financial Services AG.

Responsable du contenu :

Société : Volkswagen Bank succursale France.

Adresse : Bâtiment Ellipse, 15 avenue de la demi-lune - 95700 Roissy-en-France.

Directeur de la publication : Christophe Lepont.

Hébergeur : Volkswagen Financial Services AG.

Dénomination sociale : Volkswagen Financial Services AG.

Forme sociale : Aktiengesellschaft.

Capital : 441 280 000€.

Siege social : Gifhorner Straße 57, 38112 Braunschweig.

Siren : Handelsregister Braunschweig, HRB 3790.

Numéro de téléphone : +49 (0)531 / 212-3888.

Adresse mail : [info@vwfs.com](mailto:info@vwfs.com).

### 2. Objet et champ d'application

Les présentes conditions générales d'utilisation régissent les relations entre la société VOLKSWAGEN BANK et tout utilisateur particulier sur <https://volkswagen-utilitaires.fr.checkout.vwfs.io/>, dénommé le « Site ». VOLKSWAGEN BANK propose sur ce Site, la souscription de services de financement, assurances et autres prestations de services dénommés ensemble les « Services ».

Le Site est accessible à tous les utilisateurs du réseau internet en principe 24/24h et 7/7j, sauf interruption, programmée ou non, par VOLKSWAGEN BANK ou un de ses prestataires, pour les besoins de sa maintenance et/ou de sa sécurité ou cas de force majeure telle que définie par la loi. VOLKSWAGEN BANK ne saurait être tenue responsable de tout dommage, quelle qu'en soit la nature, résultant d'une indisponibilité du Site.

Les caractéristiques des Services proposés sont disponibles sur ce Site. Les photographies ne sont pas contractuelles et ne peuvent engager la responsabilité de VOLKSWAGEN BANK si des erreurs s'y sont introduites.

Par l'utilisation du Site, l'utilisateur accepte expressément et sans réserve l'intégralité des présentes conditions générales d'utilisation.

VOLKSWAGEN BANK se réserve, par ailleurs, le droit de modifier les présentes conditions d'utilisation. Dans ce cas, les conditions applicables seront celles en ligne au jour de la passation de la demande d'adhésion aux Services par l'utilisateur ; la date de dernière mise à jour figurant en tête des présentes faisant foi.

L'utilisateur peut à tout moment accéder aux conditions générales d'utilisation sur le Site précité (sans que l'indisponibilité ou l'inaccessibilité temporaire du Site ne puisse engager la responsabilité de VOLKSWAGEN BANK). Il est, à ce titre, conseillé à l'utilisateur de sauvegarder et/ou d'imprimer les conditions générales d'utilisation au jour de sa demande d'adhésion aux Services.

### 3. Accès au site et utilisation

En accédant et en utilisant le Site, l'utilisateur reconnaît avoir pris connaissance et accepté les présentes conditions d'utilisation. L'utilisateur de ce Site reconnaît disposer de la compétence et des moyens nécessaires pour accéder et utiliser ce Site. Il est rappelé que le fait d'accéder ou de se maintenir frauduleusement dans un système informatique, d'entraver ou de fausser le fonctionnement d'un tel système, d'introduire ou de modifier frauduleusement des données dans un système informatique constitue des délits passibles de sanctions pénales. L'accès au Site <https://volkswagen-utilitaires.fr.checkout.vwfs.io/> est gratuit. Les frais d'accès et d'utilisation du réseau de télécommunication sont à la charge de l'utilisateur, selon les modalités fixées par ses fournisseurs d'accès et opérateurs de télécommunication.

Pour pouvoir réaliser une demande d'adhésion aux Services, l'utilisateur doit compléter certaines informations sur le Site.

Conformément aux dispositions de l'article L314-27 du code de la consommation et L110-10 du code des assurances, l'utilisateur est informé que l'adhésion aux Services se poursuivra en ligne. L'utilisateur peut s'y opposer et adhérer aux Services sur le lieu de vente du distributeur renseigné sur le Site.

L'utilisateur s'engage à fournir des données personnelles exactes et à les mettre à jour, en [cliquant ici](#). Pour plus d'information sur la collecte, le traitement et l'utilisation des données personnelles, l'utilisateur peut consulter la politique de confidentialité en cliquant sur ce lien [Politique de protection des données](#) et [la Politique de Cookies](#).

L'utilisateur peut renseigner les informations demandées et télécharger les pièces nécessaires à l'étude de sa demande d'adhésion en [cliquant ici](#).

L'utilisateur dispose d'un délai de 4 jours ouvrés pour renseigner les informations demandées et télécharger les pièces nécessaires.

En cas de non-respect de ce délai, la demande d'adhésion de l'utilisateur aux Services ainsi que la commande du véhicule associée aux Services seront annulées.

Si l'utilisateur renseigne les informations demandées et télécharge les pièces nécessaires dans le délai imparti, VOLKSWAGEN BANK accusera réception de la demande d'adhésion de l'utilisateur par l'envoi d'un e-mail.

Suite à l'envoi de cet accusé de réception, VOLKSWAGEN BANK procédera à l'analyse des informations et pièces transmises par l'utilisateur et communiquera sa décision d'acceptation ou de refus par l'envoi d'un e-mail sous 1 jour ouvré.

En cas d'acceptation de la demande d'adhésion aux Services, VOLKSWAGEN BANK permettra à l'utilisateur de signer électroniquement le contrat lui permettant ainsi d'adhérer aux Services. L'utilisateur accédera à la signature électronique du contrat en cliquant sur un lien communiqué par e-mail.

L'utilisateur dispose de 14 jours ouvrés pour procéder à la signature du contrat.

En cas de non-respect de ce délai, la demande d'adhésion de l'utilisateur aux Services ainsi que la commande du véhicule associée aux Services seront annulées.

Les Services seront exécutés conformément aux dispositions du contrat signé par l'utilisateur.

# VOLKSWAGEN BANK

## MENTIONS LEGALES ET CONDITIONS GENERALES D'UTILISATION

Mise à jour le 9 juin 2022

Pour les communications relatives au traitement de sa demande d'adhésion aux Services, l'utilisateur accepte formellement l'usage du courrier électronique.

Le français est la seule langue proposée pour la conclusion des contrats, les informations contractuelles ne sont présentées qu'en cette langue. Pour rappel, les présentes conditions d'utilisation ne s'appliquent qu'au Site français.

Les prix des Services mis en ligne sont indiqués en euros. Le prix de chaque Service sélectionné par l'utilisateur et payable toutes taxes comprises. Le prix figurant sur le récapitulatif de la demande d'adhésion aux Services est indiqué toutes taxes comprises.

#### 4. Liens hypertextes

La mise en place d'un lien hypertexte vers le présent Site nécessite une autorisation préalable et écrite de VOLKSWAGEN BANK. Dans tous les cas, tout lien devra être retiré sur simple demande de VOLKSWAGEN BANK. En tout état de cause, tout site ayant un lien hypertexte avec le présent Site n'est pas sous le contrôle de VOLKSWAGEN BANK. VOLKSWAGEN BANK ne peut en aucun cas être tenu pour responsable de ces sites et décline toute responsabilité quant à leur contenu et à leur utilisation.

#### 5. Responsabilité

VOLKSWAGEN BANK ne peut être tenue pour responsable en cas de perte de données ou de matériels, interruption d'activité, perte de chance ou tout autre dommage résultant notamment :

- d'une utilisation erronée du Site par l'utilisateur ou autres causes imputables à l'utilisateur, de l'accès aux Services par un tiers non autorisé, de l'altération des données d'accès de l'utilisateur ou du non-respect par l'utilisateur de ses obligations décrites ci-dessus ;
- de l'indisponibilité du Site, des défaillances techniques ou d'un défaut de correction par VOLKSWAGEN BANK des failles techniques ;
- de l'inexactitude ou de la non-conformité des informations diffusées sur le Site ;
- du défaut de stockage ou sauvegarde par l'utilisateur de ses données et informations ;
- de toute cause extérieure et imprévisible pour VOLKSWAGEN BANK ;
- de toute contamination du matériel informatique de l'utilisateur par d'éventuels virus. Il incombe à l'utilisateur de prendre toutes les mesures nécessaires pour se prémunir contre ce risque.

VOLKSWAGEN BANK se réserve le droit de corriger, à tout moment et sans préavis, le contenu de ce Site.

En outre, VOLKSWAGEN BANK décline toute responsabilité en cas de retard, d'erreur ou d'omission quant au contenu des présentes pages de même qu'en cas d'interruption ou de non disponibilité du Site.

VOLKSWAGEN BANK ne peut être tenue pour responsable de toute décision prise sur la base d'une information contenue sur le Site, ni de l'utilisation qui pourrait en être faite par des tiers.

#### 6. Propriété intellectuelle

Les textes, les images, les illustrations, le son, les animations et les vidéos ainsi que leur disposition sur le Site de VOLKSWAGEN BANK sont soumis au droit de propriété intellectuelle. Le contenu du Site ne peut être copié, diffusé, changé ou transmis à un tiers à des fins commerciales. Nous attirons l'attention sur le fait que les images du Site sont en partie soumises à des droits d'auteur de tiers et qu'en conséquences, l'utilisation de ce Site n'accorde aucune licence d'utilisation de propriété intellectuelle de tiers (en ce inclus celle appartenant aux sociétés du groupe Volkswagen). Le fait pour VOLKSWAGEN BANK de ne pas engager de procédure dès la prise de connaissance de ces utilisations non autorisées ne vaut pas acceptation desdites utilisations et renonciation aux poursuites.

#### 7. Divers

Pour toute information, réclamation ou question relative aux présentes conditions générales d'utilisation, l'utilisateur peut s'adresser au service Relation Clientèle de VOLKSWAGEN BANK, selon les modalités suivantes :

Par courrier :

VOLKSWAGEN BANK Service Relations Clientèle  
11 avenue de Boursonne  
BP 61  
02601 Villers-Cotterêts Cedex

Par internet : <https://www.vwfs.fr/contactez-nous.html>

Par téléphone : 09 69 39 33 33 (numéro non surtaxé)

Du lundi au vendredi, de 9h à 12h30 & de 13h15 à 17h30.

Par courriel : [r.clientele@vwfs.com](mailto:r.clientele@vwfs.com)

Pour rappel, tout consommateur a le droit de recourir gratuitement à un médiateur de la consommation en vue de la résolution amiable du litige qui l'oppose à un professionnel.

Conformément aux articles du Code de la consommation L.611-1 et suivants, il est prévu que pour tout litige de nature contractuelle n'ayant pu être résolu dans le cadre d'une réclamation préalablement introduite auprès de notre service clients, vous pouvez, en votre qualité de consommateur, recourir gratuitement à la médiation en contactant le Médiateur de l'A.S.F. (Association Française des Sociétés Financières) soit par courrier en écrivant à l'adresse suivante : Monsieur le Médiateur de l'A.S.F. 75854 Paris Cedex 17, soit par e-mail en remplissant le formulaire de saisine en ligne à l'adresse suivante: <https://saisirlemediateur.asf-france.com/>.