

# CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

## Carte-Grise.org

Version du document: 05/10/2021

### **1. PREAMBULE**

MEDIA BUSINESS CONSEIL (ci-après « **MBC** »), Société A Responsabilité Limitée (S.A.R.L.) au capital social de 16.312,05 €, dont le siège social est 101, route de Croissy 78230 Le Pecq, immatriculée au registre du commerce et des sociétés de Versailles sous le n° 414 102 996, ayant pour n° de TVA intracommunautaire FR 27 414 102 996, a souhaité mettre en place une offre de vente en ligne de ses produits (ci-après les « **Produits** ») et services (ci-après les « **Services** ») via son site internet [www.carte-grise.org](http://www.carte-grise.org) (ci-après le « **Site Internet** »), le cas échéant proposé via des partenaires en marque grise.

MBC édite le site [www.carte-grise.org](http://www.carte-grise.org)

### **2. OBJET**

Les présentes Conditions Générales de Vente (ci-après les « **C.G.V.** ») ont pour objet de régir l'ensemble des relations contractuelles entre MBC et toute personne, physique ou morale, souhaitant procéder à un achat de Produit(s) et/ou Service(s) via le Site Internet (ci-après le « **Client** »).

Toute passation de commande par un Client sur le Site Internet implique son adhésion entière et sans réserve aux présentes C.G.V..

Les présentes C.G.V. sont accessibles, téléchargeables et imprimables à tout moment via un lien hypertexte disponible sur chaque page du Site Internet. Le Client est invité à lire attentivement, télécharger et imprimer les présentes C.G.V. et à en conserver une copie.

Les présentes C.G.V. annulent et remplacent tout accord préalable et prévaudront sur toutes autres conditions générales ou particulières non expressément agréées par MBC.

MBC se réserve le droit de modifier à tout moment les présentes C.G.V.. Dans un tel cas, les CGV applicables seront celles en vigueur à la date de passation de commande du Client.

### **3. CARACTERISTIQUES DES PRODUITS ET SERVICES**

**31.** MBC est titulaire d'une habilitation (n° 1792) du Ministère de l'Intérieur et d'un agrément (n° 13673) du Ministère du Budget, des Comptes Publics et de la Fonction Publique, l'autorisant à recueillir l'ensemble des données nécessaires aux opérations d'immatriculation d'un véhicule et à les transmettre dans le système d'immatriculation des véhicules (S.I.V.) ainsi qu'à percevoir pour le compte du Trésor Public les taxes et la redevance sur les certificats d'immatriculation.

**32.** Dans ce cadre, MBC offre à la vente un certain nombre de Services et notamment :

*1) Des services d'assistance et de traitement de demande, en vue de l'obtention d'une nouvelle carte grise (aujourd'hui dénommée certificat d'immatriculation):*

- Les demandes prises en charge sont les suivantes : demande d'immatriculation (véhicule neuf), demande suite à un changement de propriétaire (véhicule d'occasion), demande suite à un changement de domicile, demande suite à un changement d'état civil ou matrimonial, demande de duplicata, changement de locataire d'un véhicule en leasing.

- Le Client reconnaît être informé que pour ce type de demande et en raison des règles imposées par le Ministère de l'Intérieur, il devra constituer un dossier comprenant un certain nombre de documents originaux et l'adresser à MBC qui s'assurera de sa conformité avant traitement de la demande.

- La prestation de services de MBC se décompose comme suit :

**i) Aide du Client à la constitution de son dossier et contrôle de sa conformité conformément aux règles établies par le Ministère de l'Intérieur** (comprenant le recueil des données fournies par le Client, l'ouverture du dossier, l'envoi par email au Client d'une liste personnalisée des documents à fournir, l'envoi par email au Client des CERFA en format pdf pré-remplis et à signer, la collecte et le contrôle des données SIV, le contrôle complémentaire sur la fraude, le cas échéant la vérification du statut du véhicule (non gage simple), le pré-contrôle de la conformité du dossier et la vérification manuelle des documents adressés par le Client à MBC).

Suite au contrôle du dossier et si celui-ci est conforme, MBC passe à l'étape ii) ci-dessous.

Si le dossier n'est pas conforme, MBC adresse par email au Client une demande de régularisation de la non-conformité constatée. Dès la non-conformité régularisée par le Client, MBC passe à l'étape ii) ci-dessous.

**ii) Enregistrement des données dans le SIV**

Suite à l'enregistrement des données dans le SIV et si cet enregistrement n'a pas été bloqué, MBC adresse par email au Client un Certificat Provisoire d'Immatriculation (CPI), un Accusé d'Enregistrement de Changement de Titulaire (AECT), un accusé d'enregistrement de changement de domicile ou un accusé d'enregistrement de la demande et archive le dossier. Dans de rares cas indépendant de notre volonté, seul un Bon d'Opération est délivré par l'Administration ; MBC transmettra ce Bon d'Opération au Client comme bonne preuve de traitement de son dossier.

Si l'enregistrement dans le SIV a été bloqué, MBC adresse par email au Client le justificatif de blocage.

- A l'issue de la prestation de services de MBC et si l'enregistrement des données dans le SIV n'a pas fait l'objet d'un blocage, le certificat d'immatriculation définitif (ou le cas échéant, l'étiquette à coller en cas de changement de domicile) est édité et directement adressé au Client par l'Imprimerie nationale. MBC n'intervient en aucune façon dans cette étape ; les problèmes de livraison pouvant avoir lieu seront à régler par le Client auprès de l'ANTS et/ou de la Poste. Dans la mesure du possible, MBC assistera le client pour obtenir les informations nécessaires et/ou redemander un renvoi du courrier à l'adresse du Client.

*2) Des services d'assistance et de traitement de demande, en vue d'une déclaration de cession de véhicule :*

- Le Client reconnaît être informé que pour ce type de demande et en raison des règles imposées par le Ministère de l'Intérieur, il devra constituer un dossier comprenant un certain nombre de documents originaux et l'adresser à MBC qui s'assurera de sa conformité avant traitement de la demande.

- La prestation de services de MBC se décompose comme suit :

**i) Aide du Client à la constitution de son dossier et contrôle de sa conformité conformément aux règles établies par le Ministère de l'Intérieur** (comprenant le recueil des données fournies par

le Client, l'ouverture du dossier, l'envoi par email au Client d'une liste personnalisée des documents à fournir, l'envoi par email au Client des CERFA en format pdf pré-remplis et à signer, la collecte et le contrôle des données SIV et la vérification manuelle des documents adressés par le Client à MBC).

Suite au contrôle du dossier et si celui-ci est conforme, MBC passe à l'étape ii) ci-dessous.

Si le dossier n'est pas conforme, MBC adresse par email au Client une demande de régularisation de la non-conformité constatée. Dès la non-conformité régularisée par le Client, MBC passe à l'étape ii) ci-dessous.

## **ii) Enregistrement des données dans le SIV**

Suite à l'enregistrement des données dans le SIV et si cet enregistrement n'a pas été bloqué, MBC adresse par email au Client un accusé d'enregistrement de la cession du véhicule et archive le dossier.

Si l'enregistrement dans le SIV a été bloqué, MBC adresse par email au Client le justificatif de blocage.

### *3) Des services de demande de Certificat Crit'Air pour le compte du Client.*

- Le Client reconnaît être informé que pour une telle demande, MBC pourra lui demander la copie de certains documents justificatifs.

- Une fois la demande de Certificat Crit'Air effectuée, MBC en informe le Client par email.

Si la demande a été bloquée, MBC adresse par email au Client le justificatif de blocage.

- A l'issue de la prestation de services de MBC et si la demande n'a pas fait l'objet d'un blocage, la vignette Crit'Air est éditée et directement adressée au Client par l'Imprimerie Nationale.

**33** MBC offre également à la vente un certain nombre de Produits (plaques d'immatriculation, pinces à rivet, ....)

Le Client reconnaît être informé que pour une commande de plaque(s) d'immatriculation, MBC pourra lui demander la copie de certains documents justificatifs.

**34** La liste des Produits et Services proposés par MBC dans le cadre de son offre de vente en ligne, est consultable sur le Site Internet.

Les Produits et Services sont présentés avec un descriptif mettant le Client en mesure de connaître leurs caractéristiques essentielles.

Les photographies des Produits sur le Site Internet sont les plus fidèles possible aux Produits proposés. Toutefois, il est possible que la photographie d'un Produit ne corresponde pas exactement à celui qui sera livré et ne restitue pas à l'identique les couleurs ou les textures compte tenu de la présentation numérique des Produits. Les photographies du Site Internet n'ont donc pas de valeur contractuelle et une différence de perception ne saurait engager la responsabilité de MBC.

**35** MBC se réserve le droit à tout moment d'ajouter et/ou de retirer des Produits et/ou des Services, de modifier la présentation de Produits et/ou de Services, sans formalités particulières vis-à-vis des internautes.

## **4. TARIFS**

#### 41. Généralités :

Les tarifs des Produits et Services sont indiqués **en euros toutes taxes comprises**. Ils tiennent compte de la TVA applicable au jour de la commande. Les droits et taxes diverses dus au Trésor Public ne sont pas soumis à la TVA.

#### 42. Services :

Le tarif de tout Service de MBC est celui affiché sur le Site Internet au moment de la commande du Client.

##### 4.2.1. Tarifs des Services (hors droits et taxes diverses dus au Trésor Public):

Selon le Service proposé et en fonction de certains paramètres, les tarifs de MBC peuvent varier.

Les tarifs des principaux Services offerts par MBC sont détaillés ci-dessous.

##### 1) *Service d'assistance et de traitement de demande, en vue de l'obtention d'une nouvelle carte grise :*

a) toute demande (sauf pour les demandes liées à un changement de propriétaire d'un véhicule d'occasion importé de l'étranger ou à un changement de domicile) :

Le tarif de la prestation de services de MBC obéit au barème progressif suivant :

Montant de la taxe régionale	Prix TTC de la prestation de services *	Détail du prix de la prestation de services	
		Aide à la constitution du dossier et contrôle de sa conformité	Enregistrement des données dans le SIV et archivage
entre 0 et 99 €	<b>29,90 €</b>	14,90 €	15 €
entre 100 et 399 €	<b>39,90 €</b>	24,90 €	15 €
entre 400 euros et 599 €	<b>49,90 €</b>	34,90 €	15 €
entre 600 euros et 1999 €	<b>59,90 €</b>	44,90 €	15 €
entre 2000 euros et 2999 €	<b>69,90 €</b>	54,90 €	15 €
entre 3000 euros et 3999 €	<b>79,90 €</b>	64,90 €	15 €
entre 4000 euros et 9999 €	<b>89,90 €</b>	74,90 €	15 €
égale ou > à 10000 €	<b>99,90 €</b>	84,90 €	15 €

\* La hausse des prix pour chaque palier défini ci-dessus résulte des frais financiers et du contrôle complémentaire sur la fraude à la charge de MBC, qui augmentent selon le coût de la taxe régionale.

b) demande liée à un changement de propriétaire d'un véhicule d'occasion importé de l'étranger:

Le tarif de la prestation de services de MBC obéit au barème progressif suivant :

Montant de la taxe régionale	Prix TTC de la prestation de	Détail du prix de la prestation de services
------------------------------	------------------------------	---

	<b>services *</b>	Aide à la constitution du dossier et contrôle de sa conformité	Enregistrement des données dans le SIV et archivage
entre 0 et 1499 €	<b>59,90 €</b>	39,90 €	20 €
entre 1500 et 2999 €	<b>99,90 €</b>	79,90 €	20 €
entre 3000 euros et 4999 €	<b>149,90 €</b>	129,90 €	20 €
égale ou > à 5000 euros	<b>199,90 €</b>	179,90 €	20 €

\* La hausse des prix pour chaque palier défini ci-dessus résulte des frais financiers, du contrôle complémentaire sur la fraude et du pré-contrôle de la conformité du dossier à la charge de MBC, qui augmentent selon le coût de la taxe régionale.

**c) demande liée à un changement de domicile:**

Le tarif de la prestation de services de MBC est de **39,90 € TTC** et se décompose comme suit : 24,90 € au titre de l'aide à la constitution du dossier et du contrôle de sa conformité et 15 € au titre de l'enregistrement des données dans le SIV et de l'archivage.

**2) Service d'assistance et de traitement de demande, en vue d'une déclaration de cession de véhicule :**

Le tarif de la prestation de services de MBC est de **29,90 € TTC** et se décompose comme suit : 19,90 € au titre de l'aide à la constitution du dossier et du contrôle de sa conformité et 10 € au titre de l'enregistrement des données dans le SIV et de l'archivage.

**3) Service de demande de Certificat Crit'air pour le compte du Client**

Le tarif de la prestation de services de MBC est de **16,28 € TTC**.

**4) Options :**

Le tarif d'une prestation de services de MBC pourra par ailleurs être majoré des coûts suivants en cas d'option du Client pour les services additionnels ci-dessous :

<b>Options :</b>	<b>Prix TTC</b>
« Commande d'un certificat de non gage détaillé par MBC »	<b>15 €</b>
« Kit pdf », pour un envoi au domicile du Client des exemplaires « papier » des formulaires CERFA préremplis et à signer	<b>10 €</b>
Forfait « dossier prioritaire », afin de garantir un traitement express des dossiers et éviter tout retard de traitement.	<b>10 €</b>
« Attestation FFVE » pour les véhicules de plus de 30 ans qui le cas échéant nécessite un tel document pour établir la carte grise.	<b>19,90 €</b>
« Forfait SMS », pour un suivi du dossier par SMS : réception d'un SMS par le Client à chaque étape de traitement du dossier.	<b>3 €</b>

### 5) Compléments de tarif :

MBC demandera un complément de tarif de **15 € TTC** pour toute prestation supplémentaire nécessaire en raison d'un dossier adressé incomplet par le Client, afin de couvrir les frais de relance du Client ainsi que le recontrôle complet du dossier lors de la réception du/des documents manquant(s) au dossier initial.

En cas de dossier demeurant incomplet après 2 (deux) relances de MBC et plus d'un an après la passation de commande du Client, le dossier sera mis en attente et archivé. A réception du/des document(s) manquants au dossier initial, MBC demandera un complément de tarif de **50 € TTC** afin de couvrir les frais de désarchivage du dossier aux fins de recontrôle complet.

#### **4.2.2. Droits et taxes diverses dus au Trésor Public :**

Leurs montants sont fixés par la loi. MBC applique le montant en vigueur au moment de la commande du Client.

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

- de modification des tarifs par l'Administration,
- d'erreur de calcul de l'Administration,
- d'erreur commise par le Client lors de l'établissement de son chèque (montant, ordre, formalisme) rendant ce moyen de paiement inexploitable,
- d'erreur(s) commise(s) par le Client au titre des informations qu'il a fournies pour le calcul de la taxe légale du certificat d'immatriculation.

En pareille situation, le Client sera invité à régulariser le montant dû.

#### **4.2.3. Droits divers dus à la FFVE :**

Leurs montants sont fixés librement par la FFVE. MBC ne collecte pas ces sommes ; une simple communication du montant en vigueur au moment de la commande du Client est faite afin que ce dernier puisse libeller un chèque à l'ordre de la FFVE qui sera joint au dossier qui leur sera envoyé.

Malgré les soins apportés par MBC pour assurer une mise à jour aussi régulière que possible des tarifs de l'Attestation FFVE, MBC ne pourra pas être tenue pour responsable, en cas :

- de modification des tarifs par la FFVE,
- d'erreur(s) commise(s) par le Client au titre des informations qu'il a fournies pour le calcul du coût de l'Attestation FFVE.

En pareille situation, le Client sera invité à nous faire parvenir un nouveau chèque.

### **43 Produits :**

Le tarif de tout Produit de MBC est celui affiché sur le Site Internet au moment de la commande du Client, sauf erreur manifeste.

Les tarifs des Produits s'entendent hors frais de livraison qui restent à la charge du Client, sauf indication contraire. Le montant des frais de livraison est précisé avant validation de la commande par le Client.

### **44 Divers :**

MBC se réserve le droit de modifier les tarifs des Produits et Services à tout moment. Les Produits et

Services seront cependant facturés sur la base des tarifs en vigueur au moment de la commande du Client.

La commande du Client pourra être annulée par MBC en cas d'erreur de prix (prix manifestement dérisoire par rapport à la valeur réelle du Produit ou Service). Cette mesure demeure exceptionnelle.

## **5. AIRE GEOGRAPHIQUE**

Les Produits et Services vendus sont réservés aux Clients résidant **en France** et pour des livraisons sur **le territoire métropolitain et les DOM**.

## **6. COMMANDES**

**6.1.** Le Client, qui souhaite commander un Produit ou un Service, doit obligatoirement :

- pour un Service, renseigner les informations nécessaires au calcul du tarif qui lui est applicable,
- renseigner les informations personnelles nécessaires au traitement et au suivi de sa commande,
- accepter les CGV dont il déclare avoir pris connaissance, via une case à cocher,
- pour un Service et afin de permettre à MBC d'exécuter la commande dans les meilleurs délais, donner son accord au commencement immédiat de la prestation et renoncer à son droit de rétractation via une case à cocher,
- et enfin, valider sa commande par un paiement dans les conditions prévues.

Suite à la validation du Client, une page accusant réception de la commande apparaît sur le Site Internet. Un email de confirmation de commande, comprenant en pièce jointe les présentes CGV en format PDF, est également adressé par MBC au Client.

**6.2** MBC se réserve le droit de ne pas enregistrer un paiement et/ou de ne pas confirmer une commande pour tout motif légitime, tenant en particulier à un problème concernant la commande reçue, ou à un problème prévisible concernant la livraison à effectuer.

MBC se réserve également le droit de suspendre ou d'annuler toute commande anormale ou passée de mauvaise foi ou toute commande d'un Client avec lequel existerait un litige relatif au paiement d'une commande antérieure tant que le litige n'est pas réglé.

**6.3** Dans l'éventualité d'une indisponibilité exceptionnelle de Produit(s) après passation de commande par le Client, MBC s'engage à l'en informer par courriel dans les meilleurs délais et à l'orienter vers un Produit de remplacement s'il le souhaite. En cas de refus du Client, la commande du/des Produit(s) indisponible(s) sera automatiquement annulée et le Client sera remboursé sans délai et au plus tard dans les 30 jours des sommes qu'il a versées, le reste de la commande demeurant ferme et définitive.

## **7. MODALITES DE PAIEMENT**

**Le prix est exigible à la commande** et en tout état de cause avant l'exécution du Service ou l'expédition du Produit. À la commande, il est adressé une facture par e-mail au Client. La facture fait ressortir **la TVA**.

Le règlement se fait en euros, uniquement :

- par carte bancaire (Carte Bleue/Visa/Eurocard MasterCard).
- en 3xCB ou 4xCB (sous condition de plafond) : le paiement en « 3 fois » ou « 4 fois » peut être effectué par carte bancaire conformément aux conditions générales du paiement en « 3 fois »

ou « 4 fois » de notre partenaire Floa Bank, dont vous devez prendre connaissance au moment de la passation de votre commande.

Les conditions générales spécifiques à l'utilisation du moyen de paiement Floa Bank « 3xCB » sont accessibles à l'adresse suivante : <https://www.floabank.fr/images/pdf/CB4X/Conditions-Gnrales-Vente-CB3X-CB4X.pdf>.

Les conditions générales spécifiques à l'utilisation du moyen de paiement Floa Bank « 4xCB » sont accessibles à l'adresse suivante : <https://www.floabank.fr/images/pdf/CB4X/Conditions-Gnrales-Vente-CB3X-CB4X.pdf>.

- en CB différé (sous condition de plafond): le paiement en différé peut être effectué par carte bancaire conformément aux conditions générales du paiement en « CB différé » de notre partenaire Floa Bank, dont vous devez prendre connaissance au moment de la passation de votre commande.

Les conditions générales spécifiques à l'utilisation du moyen de paiement Floa Bank « CB différé » sont accessibles à l'adresse suivante : <https://www.floabank.fr/images/pdf/CB4X/Conditions-Gnrales-Vente-CB3X-CB4X.pdf>.

- par PayPal.
- ou en 3x par chèques (soumis à acceptation préalable de MBC en fonction notamment du montant de la commande et du profil du Client).

MBC se réserve le droit de ne pas proposer un ou plusieurs des modes de paiement ci-dessus, pour tout motif légitime, notamment dans l'hypothèse où :

- le partenaire de paiement ne propose plus le service considéré ;
- une précédente commande n'aurait pas été intégralement payée à l'échéance ou un litige relatif au paiement d'une précédente commande serait en cours de traitement ;
- plusieurs éléments graves et concordants feraient peser un soupçon de fraude sur la commande.

Les frais financiers occasionnés par le paiement, sauf le cas échéant les frais de financement imputables au Client (ex : paiement en 3xCB, 4xCB, CB différé), seront pris en charge par MBC.

Les plateformes de paiement sécurisées proposées peuvent être **SOGENACTIF, HIPAY TPP, PAYPAL OU FLOA BANK 3xCB/4xCB/CB différé**. Elles sont conformes aux réglementations Cartes Bancaires concernant la vente à distance et le télépaiement et conformes aux réglementations des réseaux des cartes acceptées.

Le traitement des données bancaires étant réalisé par l'intermédiaire d'un prestataire certifié, MBC rentre dans la catégorie des marchands éligibles aux exigences du SAQ A et respecte donc une sous-partie du standard PCI DSS.

En cas de paiement par chèques (soumis à acceptation préalable de MBC en fonction notamment du montant de la commande et du profil du Client), ceux-ci doivent être émis par une banque domiciliée en France métropolitaine et libellés à l'ordre de MBC. L'encaissement est réalisé aux dates convenues. MBC pourra par ailleurs ne débiter sa prestation qu'après encaissement du premier chèque. Les frais bancaires résultant d'un éventuel défaut de paiement du chèque seront mis à la charge du Client et/ou s'il est différent, de l'émetteur du chèque rejeté pour défaut de provision ou pour tout autre motif, y compris dans l'un des cas d'opposition visé par l'article L 131-35 du Code Monétaire et Financier, pour perte, vol ou utilisation frauduleuse ; dans ce cas, toute opposition réalisée en fraude des droits de MBC et/ou ensuite d'une fausse déclaration pourra faire l'objet d'une plainte pénale dans les termes et conditions prévues aux articles L 163-1 à 12 du même Code).

(<https://www.legifrance.gouv.fr/affichCodeArticle.do?idArticle=LEGIARTI000018625288&cidTexte=LEGITEXT000006072026>) (Article L 131-35 du Code Monétaire et Financier)

(<https://www.legifrance.gouv.fr/affichCode.do?idSectionTA=LEGISCTA000020861878&cidTexte=LEGITEXT000006072026>) (Article L 163-1 à 12 du Code Monétaire et Financier)

Il en sera de même en cas d'opposition non justifiée et/ou d'agissement frauduleux du Client après un paiement par carte bancaire.



En cas de paiement partiel du prix (notamment suite à une différence entre le montant des taxes à verser à l'Etat et l'estimation faite par le simulateur de tarif), MBC conservera les documents transmis par le Client jusqu'au complet paiement du prix par le Client. Toute conséquence de ce paiement partiel sera uniquement imputable au Client dès lors qu'il aura été informé en temps utiles du complément restant dû au Trésor Public pour assurer le traitement effectif de sa commande.

Les Produits restent la propriété de MBC jusqu'à parfait paiement. Les risques de perte ou d'endommagement des Produits sont transférés au Client dès le moment où le Client ou un tiers désigné par lui prend physiquement possession des Produits.

## **8. LIVRAISON**

**81.** Le Certificat Provisoire d'Immatriculation (CPI), l'Accusé d'Enregistrement de Changement de Titulaire (AECT), l'accusé d'enregistrement de changement de domicile ou tout autre accusé d'enregistrement de demande liée à une carte grise est envoyé par MBC au format PDF, à l'adresse email indiquée par le Client au cours du processus de commande. Il est de la responsabilité du Client d'imprimer ce document.

Le Certificat d'Immatriculation définitif (ou le cas échéant, l'étiquette à coller en cas de changement de domicile) est expédié par l'Imprimerie Nationale, à l'adresse indiquée par le Client sur le formulaire papier CERFA 13750 qui compose son dossier de demande de certificat d'immatriculation.

L'accusé d'enregistrement de la cession du véhicule est envoyé par MBC au format PDF, à l'adresse email indiquée par le Client au cours du processus de commande. Il est de la responsabilité du Client d'imprimer ce document.

La confirmation de demande de Certificat Crit'Air est envoyée par MBC, à l'adresse email indiquée par le Client au cours du processus de commande.

Le Certificat Crit'Air est expédié par l'Imprimerie Nationale à l'adresse figurant sur la carte grise du véhicule et mentionnée par le Client lors de la commande.

Les Produits sont livrés à l'adresse de livraison indiquée par le Client au cours du processus de commande, qui ne peut être que dans la zone géographique définie à l'article 5 des présentes C.G.V.

Les délais de livraison stipulés ne sont donnés qu'à titre indicatif. Ils sont calculés en jours ouvrés. Les délais de livraison pour le Certificat d'Immatriculation définitif (ou le cas échéant, l'étiquette à coller en cas de changement de domicile) ou le Certificat Crit'Air ne sont en aucun cas garantis par MBC, ces certificats étant édités puis envoyés directement par l'Imprimerie Nationale dès validation du dossier du Client par MBC.

**82.** Après avoir passé commande, le Client doit, dans tous les cas - à l'exception de la commande de Produits non personnalisés - adresser les documents demandés et nécessaires au traitement de sa demande dans les meilleurs délais, à l'adresse indiquée par MBC lors de la commande. Cette adresse est ici rappelée : Carte-Grise.org – 12-14 rue Lazare-Hoche CS 60058 92774 BOULOGNE-BILLANCOURT CEDEX. Pour une simple demande de Certificat Crit'Air ou de plaque(s) d'immatriculation, la transmission des documents justificatifs peut se faire en ligne via le compte client du Client. Cette première étape de la procédure correspond au délai dit de « préparation ». Tant que ces documents n'ont pas été adressés à MBC, l'exécution de la commande est suspendue.

La demande est ensuite traitée par MBC. MBC ne saurait être tenue responsable des délais de traitement qui pourraient être allongés du fait d'une panne informatique ou d'un ralentissement du service du fait de l'Agence Nationale des Titres Sécurisés (ANTS). Si le service proposé nécessite un traitement par un

CERT (Centre d'Expertise et de Ressource des Titres), MBC ne saurait être tenue responsable du délai de traitement imposé par le CERT et totalement indépendant de sa volonté. Ce délai pendant lequel les informations sont traitées sur le SIV correspond au délai dit de « traitement ».

MBC ne saurait non plus être responsable en cas d'allongement des délais si le dossier adressé par le Client est incomplet.

Après la prise en compte du paiement du Client, la vérification de la fiabilité des informations qu'il a saisies, la préparation et le traitement de sa commande et la prise en charge du ou des colis par le transporteur, la commande est ensuite expédiée conformément au délai dit d' « expédition » (24 à 48h).

Lorsque le Produit est disponible en stock, la date de livraison est calculée en tenant compte des délais de préparation, de traitement et d'expédition auxquels est ajouté le délai de livraison du transporteur (La Poste, Chronopost ou tout autre transporteur choisi par MBC).

Dans le cas d'une formule de simple délivrance d'un Certificat Provisoire d'Immatriculation (CPI) par courriel à l'adresse électronique indiquée au cours du processus de commande, le délai de livraison ne tient pas compte du délai de livraison du transporteur.

Les colis sont livrés par La Poste ou par un transporteur express à l'adresse indiquée dans la commande ou en point relais suivant le transporteur utilisé. MBC n'est donc pas en mesure de garantir une heure précise de livraison. Certaines zones géographiques (Corse, DOM-TOM) peuvent être exclues des conditions de livraison suivant le transporteur.

Les marchandises doivent être contrôlées par le Client lors de la livraison. Les réserves éventuelles sont portées sur le bordereau de livraison présenté par le transporteur ou peuvent être adressées par mail à : [contact@carte-grise.org](mailto:contact@carte-grise.org) dans un délai de quarante-huit (48) heures à compter de la livraison.

En cas de retour du colis à notre agence de départ (et pour quelque raison que ce soit), le Client devra payer à nouveau les frais de port initiaux de sa commande majoré de 10€ TTC afin de couvrir les frais de retour facturés à MBC par la Poste ou un autre prestataire.

## **9. DROIT DE RETRACTATION - ANNULATION DE COMMANDE - DOSSIER NE POUVANT ETRE TRAITE – REMBOURSEMENT**

### **9.1. Droit de rétractation - Généralités :**

#### **1) Définition du Client consommateur :**

Le Client consommateur est toute personne physique passant commande de Produits et/ou de Services sur le Site Internet, pour des besoins autres que ceux de son activité commerciale, industrielle, artisanale, libérale ou agricole.

#### **2) Existence du droit de rétractation :**

Le Client consommateur peut exercer un droit de rétractation, sans avoir à motiver sa décision, dans un délai de 14 jours. Ce délai de 14 jours court à compter du jour de la passation de commande pour une prestation de services et à compter du jour de la réception du/des Produit(s) commandé(s) pour une vente. En cas de commande contenant plusieurs Produits, ce délai de 14 jours court à compter du jour de la réception du dernier Produit.

Le Client non consommateur ne bénéficie d'aucun droit de rétractation.

#### **3) Modalités d'exercice du droit de rétractation :**

Le Client consommateur doit notifier sa décision de rétractation au moyen d'une déclaration dénuée d'ambiguïté, mentionnant la commande concernée, par courrier à l'adresse suivante (Carte-Grise.org, 12-14, rue Lazare Hoche, CS 60058 92774 Boulogne-Billancourt CEDEX) ou par courriel à l'adresse suivante (contact@carte-grise.org). Il peut utiliser à cet effet le modèle de formulaire de rétractation figurant en bas des présentes C.G.V.. Il peut également utiliser le formulaire de rétractation accessible en ligne à l'adresse <https://www.carte-grise.org/formulaire-retractation.php>.

Pour que le délai de rétractation soit respecté, il suffit que le Client consommateur adresse sa décision de rétractation avant l'expiration dudit délai.

#### 4) Exceptions au droit de rétractation :

Conformément à l'article L. 221-28 du Code de la consommation, le droit de rétractation ne peut être exercé pour (i) les contrats de prestation de services pleinement exécutés avant la fin du délai de rétractation et dont l'exécution a commencé après accord préalable exprès du Client consommateur et renoncement exprès à son droit de rétractation et (ii) les contrats de fourniture de produits confectionnés selon les spécifications du Client consommateur ou nettement personnalisés.

En outre, conformément à l'article L.221-25 du Code de la consommation, le Client consommateur qui exerce son droit de rétractation d'un contrat de prestation de services dont l'exécution a commencé, à sa demande expresse, avant la fin du délai de rétractation, reste tenu du montant correspondant au service fourni jusqu'à la communication de sa décision de se rétracter.

### **92 Exercice du droit de rétractation – Annulation de commande :**

#### **I Concernant les commandes de Service, en vue de l'obtention d'une nouvelle carte grise ou d'une déclaration de cession de véhicule :**

1) Tout Client consommateur peut exercer son **droit de rétractation** d'une telle commande, dans le délai de 14 jours suivant la passation de commande.

Si le Client consommateur exerce son droit de rétractation **avant la réception de son dossier par MBC**, il sera remboursé des sommes versées à MBC, déduction faite le cas échéant, du prix du « Kit PDF » si celui-ci lui a déjà été adressé.

Si le Client consommateur exerce son droit de rétractation **après la réception de son dossier par MBC**, il sera remboursé des sommes versées à MBC, déduction faite :

- le cas échéant, du prix du Kit PDF si celui-ci lui a déjà été adressé,
- le cas échéant, du prix du certificat de non gage détaillé si celui-ci lui a déjà été adressé,
- le cas échéant, du prix du forfait « Dossier prioritaire »,
- de la quote-part du prix de la prestation de services correspondant à l'aide à la constitution du dossier et au contrôle de sa conformité,
- le cas échéant, du prix de toute autre prestation de services complémentaire d'ores et déjà fournie.

Le remboursement interviendra dans les 14 jours à compter de la date à laquelle MBC aura été informée de la décision de rétractation du Client consommateur. Il s'effectuera selon le même mode de paiement que celui choisi par le Client consommateur lors de sa commande (sauf accord exprès de ce dernier pour un remboursement selon un autre moyen de paiement).

Si le Client consommateur exerce son droit de rétractation **après que la prestation de services a été pleinement exécutée**, il ne sera remboursé d'aucune somme.

2) En cas d'annulation de commande par un Client, **hors droit de rétractation, faute de MBC ou cas de force majeur**, le prix de la prestation de services restera acquis à MBC. Seul le montant de la taxe légale d'immatriculation sera remboursé au Client.

Le cas échéant, MBC facturera également au Client un forfait de **15 € TTC**, afin de couvrir les frais de renvoi de son dossier (temps de préparation du dossier, temps de déplacement en bureau de poste, frais postaux d'envoi en RAR, ...). MBC se réservera par ailleurs le droit de déduire ce forfait des sommes à rembourser au Client.

**■** Concernant les commandes de Service, en vue de l'obtention d'un Certificat Crit'Air:

1) Tout Client consommateur peut exercer son **droit de rétractation** d'une telle commande, dans le délai de 14 jours suivant la passation de commande.

Si le Client consommateur exerce son droit de rétractation **avant que la prestation de services ait été pleinement exécutée**, il sera remboursé des sommes versées à MBC.

Ce remboursement interviendra dans les 14 jours à compter de la date à laquelle MBC aura été informée de la décision de rétractation du Client consommateur. Il s'effectuera selon le même mode de paiement que celui choisi par le Client consommateur lors de sa commande (sauf accord exprès de ce dernier pour un remboursement selon un autre moyen de paiement).

Si le Client consommateur exerce son droit de rétractation **après que la prestation de services a été pleinement exécutée**, il ne sera remboursé d'aucune somme.

2) En cas d'annulation de commande par un Client, **hors droit de rétractation, faute de MBC ou cas de force majeur**, le prix de la prestation de services restera acquis à MBC. Seul le montant de la taxe sur la vignette Crit'air sera remboursé au Client.

**■** Concernant les commandes de Produits personnalisés (ex : plaque d'immatriculation):

Tout Client pourra annuler une telle commande **sans motif et sans frais**, à condition que la fabrication des Produits n'ait pas encore été lancée.

**■** Concernant les commandes de Produits non personnalisés :

1) Tout Client pourra annuler une telle commande **sans motif et sans frais**, à condition que les Produits n'aient pas encore été expédiés.

2) Tout Client consommateur peut par ailleurs exercer son **droit de rétractation** d'une telle commande, dans le délai de 14 jours suivant la réception des Produits, à condition que ces derniers soient retournés par le Client consommateur dans leur emballage d'origine et en parfait état à l'adresse suivante : 12-14 rue Lazare Hoche 92100 Boulogne-Billancourt et au plus tard dans les 14 jours suivant la communication à MBC de sa décision de rétractation.

Les retours des Produits sont à effectuer dans leur état d'origine et complets (emballage, accessoires, notice...) permettant leur remise sur le marché à l'état neuf, accompagnés d'une copie de la facture d'achat.

Les Produits endommagés, salis, incomplets ou dans tout autre état qui laisserait raisonnablement penser qu'ils ont été utilisés ne sont pas repris.

Les frais de retour sont à la charge du Client consommateur.

En cas d'exercice du droit de rétractation dans le délai susvisé, le Client consommateur sera remboursé par MBC du prix des Produits concernés et des frais de livraison y afférent (à l'exception des frais

supplémentaires découlant du fait que le Client consommateur a choisi, le cas échéant, un mode de livraison autre que le mode moins coûteux de livraison standard proposé par MBC).

Le remboursement du Client consommateur interviendra dans les 14 jours à compter de la date à laquelle MBC aura été informée de sa décision de rétractation. Toutefois, MBC se réserve le droit de différer le remboursement jusqu'à récupération des Produits ou jusqu'à ce que le Client consommateur ait fourni une preuve d'expédition des Produits (la date retenue étant celle du premier de ces faits).

Le remboursement s'effectuera selon le même mode de paiement que celui choisi par le Client consommateur lors de sa commande (sauf accord exprès de ce dernier pour un remboursement selon un autre moyen de paiement).

### **9.3/ Dossier ne pouvant être traité :**

Pour tout dossier présentant une anomalie cachée par le Client (véhicule gagé, immobilisé par la police ou encore volé), le prix de la prestation de services restera acquis à MBC, le dossier ne pouvant alors être traité en l'état, indépendamment de la volonté de MBC. Le Client sera alors invité à faire les démarches nécessaires le cas échéant afin que l'anomalie soit levée et que le dossier puisse être traité.

Pour tout dossier présentant une anomalie que le Client ignorait avant la commande (cas d'une faute d'orthographe provoquant un titulaire différent avec l'enregistrement dans le SIV par exemple), le prix de la prestation de services restera acquis à MBC, le dossier ne pouvant alors être traité en l'état. Il sera proposé au Client d'envoyer gratuitement son dossier en CERT afin que l'anomalie y soit corrigée, le délai de traitement du dossier s'en trouvant rallongé, sans que MBC ne puisse garantir un quelconque délai de traitement.

### **9.4/ Remboursement :**

Pour tout trop-perçu sur une commande, MBC remboursera dans la mesure du possible le Client dès lors que le dossier sera finalisé. Le Client est néanmoins seul responsable de contacter MBC afin de demander son remboursement. Tout remboursement suite à une erreur de calcul (trop-perçu) du tarif par le Client (formulaire de calcul) ou suite à un doublon de paiement sur le Site Internet sera amputé d'une somme forfaitaire de 5,00€ TTC destinée à couvrir les frais de recherche, de contrôle et d'exécution du remboursement auprès de notre intermédiaire bancaire. Une somme inférieure à 2.00€ TTC ne sera pas remboursée, les frais de traitement bancaire étant supérieurs.

En tout état de cause, pour tout trop-perçu non remboursé dans les 5 ans suivant la date effective du trop-perçu ou plus généralement pour toute transaction financière datant de plus de 5 ans correspondant à une commande non encore traitée, la somme sera considérée comme abandonnée par le Client et ne pourra plus être remboursée au Client. La commande du Client sera alors considérée comme annulée.

Le remboursement éventuel sera effectué dans un délai maximum de 14 jours ouvrables, de préférence et selon les contraintes imposées par nos partenaires financiers :

- par recrédit de la CB utilisée par le Client (paiement CB, CB via Paypal, financement plusieurs fois par CB) ;
- par recrédit du compte Paypal utilisé par le Client pour le paiement ;
- par chèque à l'ordre de la personne ayant passée la commande ;
- par virement bancaire sur le compte du Client.

## **10. GARANTIE DES PRODUITS**

Tous les Produits fournis par MBC bénéficient de la garantie légale prévue par les articles **1641 et suivants du Code civil**. En cas de non-conformité d'un Produit vendu, il pourra être retourné à MBC

qui le reprendra, l'échangera ou le remboursera.

Toutes les réclamations, demandes d'échange ou de remboursement doivent s'effectuer par voie postale à l'adresse suivante : **SARL MEDIA BUSINESS CONSEIL, 101 route de Croissy 78230 Le Pecq**, dans le délai de trente (30) jours suivant la livraison.

## **11. RESPONSABILITE**

MBC, dans le processus de vente en ligne, n'est tenue que par une obligation de moyen. Sa responsabilité ne pourra être engagée pour un dommage résultant de l'utilisation du réseau Internet tel que perte de données, intrusion, virus, rupture du service, ou autres problèmes involontaires.

Pour une demande de carte grise, MBC n'intervient en rien sur les caractéristiques techniques des véhicules figurant sur la carte grise. Ces informations sont enregistrées sur les fichiers de l'ANTS pour chaque véhicule identifié et ne sont pas modifiables par MBC. MBC ne peut être tenue responsable d'éventuelles disparités entre l'ancien titre et le nouveau. Tout désaccord en ce sens doit faire l'objet d'une réclamation auprès de l'ANTS.

## **12. PROPRIETE INTELLECTUELLE**

Tous les éléments du Site Internet sont et restent la propriété intellectuelle et exclusive de MBC. Personne n'est autorisé à reproduire, exploiter, rediffuser, ou utiliser à quelque titre que ce soit, même partiellement, des éléments du Site Internet qu'ils soient logiciels, visuels ou sonores.

Tout lien simple ou par hypertexte est strictement interdit sans un accord écrit exprès et préalable de MBC.

## **13. DONNEES A CARACTERE PERSONNEL**

Conformément à la loi relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés du 6 janvier 1978, modifiée, les informations à caractère nominatif relatives aux Clients pourront faire l'objet d'un traitement automatisé.

MBC se réserve le droit de collecter des informations sur ses visiteurs, y compris en utilisant des cookies, et, si elle le souhaite, de transmettre à des partenaires commerciaux les informations collectées.

Les Clients peuvent s'opposer à la divulgation de leurs coordonnées en le signalant à MBC. De même, les utilisateurs disposent d'un droit d'accès et de rectification des données les concernant, conformément à la loi du 6 janvier 1978.

Le traitement automatisé d'informations, y compris la gestion des adresses e-mail des utilisateurs du Site Internet a fait l'objet d'une déclaration simplifiée NS-048 à la **CNIL**.

Acteur responsable d'Internet, MBC est engagée au quotidien dans une relation de confiance avec ses utilisateurs. La page détaillant sa politique de confidentialité des données personnelles est accessible à l'adresse <https://www.carte-grise.org/politique-de-confidentialite.php> ; elle détaille l'utilisation de vos informations personnelles sur le Site Internet conformément à la mise en place le 25/05/2018 du Règlement Général de la Protection des Données (RGPD), et notamment l'usage faits de vos données et vos droits d'accès, de modification et de suppression de vos données.

## **14. ARCHIVAGE - PREUVE**

L'article 286 du Code général des impôts impose à MBC d'utiliser une solution sécurisée et certifiée pour gérer sa facturation. Afin de respecter les 4 conditions nécessaires (inaltérabilité, sécurisation, conservation et archivage des données), MBC utilise le système tiers Kiwiz (kiwiz.io) qui lui a établi une attestation individuelle de conformité.

Les registres informatisés de MBC seront considérés par les parties comme preuve des communications, commandes, paiements et transactions intervenus entre les parties.

## **15. SAV / REGLEMENT DES LITIGES**

Le service après-vente, dit SAV, se fait par mail à l'adresse [contact@carte-grise.org](mailto:contact@carte-grise.org) ou par téléphone au 01 83 62 81 44 (du lundi au vendredi, 9h-12h30 / 13h30-21h, 18h le vendredi). Pour toute autre demande qui ne correspond pas au service après-vente, vous devez nous contacter au 0899 86 93 93 (0,80€/min, lundi à vendredi de 9h à 18h).

Les présentes C.G.V. sont rédigées en langue française et seront exécutées et interprétées conformément au droit français.

En cas de réclamation, le Client s'adressera en priorité à MBC.

En cas d'échec de la demande de réclamation auprès de MBC ou en l'absence de réponse de cette dernière, le consommateur peut soumettre le différend relatif au bon de commande, ou aux présentes, l'opposant à MBC à un médiateur qui tentera, en toute indépendance et impartialité, de rapprocher les parties en vue d'aboutir à une solution amiable.

Le seul médiateur choisi à cet effet est le Médiateur du Conseil National des Professionnels de l'Automobile (CNPA) qui peut être sollicité de la manière suivante :

- Par email : [mediateur@mediateur-cnpa.fr](mailto:mediateur@mediateur-cnpa.fr)
- Par courrier à l'adresse : 50 Rue Rouget de Lisle 92158 SURESNES CEDEX
- En ligne sur le site [www.mediateur-cnpa.fr](http://www.mediateur-cnpa.fr)

Les parties au contrat restent libres d'accepter ou de refuser le recours à la médiation ainsi que, en cas de recours à la médiation, d'accepter ou de refuser la solution proposée par le médiateur.

A défaut, les tribunaux français seront seuls compétents.

**ANNEXE CGV**

**FORMULAIRE DE RETRACTATION**

*Veillez compléter et renvoyer le présent formulaire uniquement si vous souhaitez vous rétracter de votre commande passée sur le site [www.carte-grise.org](http://www.carte-grise.org).*

**À l'attention de :**

Carte-Grise.org  
12-14, rue Lazare Hoche  
CS 60058  
92774 Boulogne-Billancourt CEDEX  
Email : [contact@carte-grise.org](mailto:contact@carte-grise.org)

Je/Nous (\*) vous notifie/notifions (\*) par la présente ma/notre (\*) rétractation du contrat portant sur la vente du bien (\*) / la prestation de services (\*) ci-dessous :

Commandé le : ..... / Reçu le : .....

Numéro de commande : .....

Nom du Client : .....

Adresse du Client : .....

Signature du Client (*uniquement en cas de notification du présent formulaire sur papier*) :

Date :

(\*) *Rayez la mention inutile.*

---

*Adressez ce courrier de préférence en lettre recommandée avec accusé de réception.*

---