

Conditions Générales de Vente

service-cartegrise.fr

Dernière mise à jour : 04/09/2025 00:00

1. PRÉAMBULE

Les présentes conditions générales de vente (ci-après, les « **CGV** ») sont conclues entre, d'une part, la **SARL NEED CARS**, éditeur du site www.service-cartegrise.fr (ci-après, le « **Site** ») dont les entières coordonnées figurent dans les [Mentions légales](#) et d'autre part, toute personne physique, morale, association ou collectivité naviguant sur le Site et/ou souhaitant procéder à un achat de services *via* le Site (ci-après « **le Client** »).

2. OBJET

Les présentes CGV visent à définir les relations contractuelles entre la **SARL NEED CARS** et le Client et les conditions applicables à tout achat, que le Client soit professionnel, une association, une collectivité ou un particulier. L'achat d'un service implique une acceptation sans réserve par le Client des présentes CGV. Les présentes CGV sont accessibles, téléchargeables et imprimables à tout moment via un lien hypertexte disponible sur chaque page du Site. Le Client est invité à lire attentivement, télécharger et imprimer les CGV et en conserver une copie. Ces CGV seront également jointes à l'email de confirmation de commande adressé au Client.

Les CGV prévaudront sur toutes autres conditions générales ou particulières non expressément agréées par la **SARL NEED CARS**.

La **SARL NEED CARS** se réserve de droit de modifier ses CGV à tout moment. Dans ce cas, les CGV applicables seront celles en vigueur à la date de la commande par le Client.

3. CARACTÉRISTIQUES DES SERVICES PROPOSÉS

La **SARL NEED CARS** est titulaire d'une habilitation n° 59783, délivrée par la Préfecture de Nanterre, 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.) et d'un agrément n° 38254 du Ministère du budget, des comptes publics et de la fonction publique l'autorisant à percevoir pour le compte du Trésor Public les taxes et la redevance sur les certificats d'immatriculation.

Dans ce cadre et sans que cela soit exhaustif, la **SARL NEED CARS** propose un certain nombre de services dont un descriptif figure sur le Site et notamment :

- un service d'assistance et de traitement de demande en vue de l'obtention d'une nouvelle carte grise (aujourd'hui dénommée certificat d'immatriculation) consistant en **(i)** une aide du Client à la constitution de son dossier et du contrôle de sa conformité conformément

aux règles établies par le Ministère de l'Intérieur et **(ii)** l'enregistrement du dossier dans le SIV

- un service d'assistance et de traitement de demande en vue d'une déclaration de cession de véhicule qui comprend **(i)** une aide du Client à la constitution de son dossier et du contrôle de sa conformité conformément aux règles établies par le Ministère de l'Intérieur et **(ii)** l'enregistrement du dossier dans le SIV,
- un service de demande de Certificat Crit'Air pour le compte du Client.

Les services fournis sont ceux figurant et décrits sur le Site édité par la **SARL NEED CARS**. La **SARL NEED CARS** se réserve le droit de retirer tout service sans formalités particulières à l'égard des tiers.

En acceptant les présentes CGV et en souscrivant aux services, le Client donne explicitement mandat à la **SARL NEED CARS** pour la prise en charge desdits services.

4. DISPONIBILITÉ

La **SARL NEED CARS** s'efforce, de maintenir ouvert 7 jours sur 7, 24 heures sur 24, les services proposés sur le Site. La **SARL NEED CARS** se réserve néanmoins le droit d'interrompre temporairement ses services en ligne pour des opérations de maintenance.

La **SARL NEED CARS** ne pourra être tenue responsable de quelque interruption ou défaillance du réseau de télécommunications que ce soit, permettant l'accès à son Site, la consultation ou l'édition d'un compte client, ou le transfert de données fournies par le Client.

5. TARIFS

Les tarifs communiqués sont **en euros Toutes Taxes Comprises (TTC)** tenant compte de la **TVA** applicable au jour de la commande (taux de 20% au 1^{er} janvier 2020). Tout changement du taux légal de TVA sera répercuté sur le prix des services proposés sur le Site. Les tarifs relatifs aux droits et taxes diverses dus au Trésor Public ne sont pas soumis à la TVA.

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

- modification des tarifs par l'Administration,
- d'erreur de calcul par 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 commise par le Client au titre des informations qu'il a fournies pour le calcul du coût du certificat d'immatriculation ou du certificat Crit'Air.

En pareilles situations, le Client sera invité à régulariser le montant de la taxe due.

Selon le service proposé, les demandes du Client et certains paramètres (dont le montant de la taxe régionale applicable), nos tarifs peuvent varier. Ainsi, la prestation fournie par la **SARL**

NEED CARS est une composante de plusieurs services qui vous sont détaillés ci-dessous. Pour tous les autres services, seul le tarif communiqué avant et au moment du paiement fait foi.

1) La prestation relative à une démarche sur une carte grise (toute demande d'enregistrement de changement de titulaire ou de véhicule neuf sauf pour un changement de propriétaire d'un véhicule importé), exécutée la **SARL NEED CARS**, obéit au barème progressif suivant :

Montant de la taxe régionale	Prix TTC de la prestation de services *
entre 0 et 99 €	49,90 €
entre 100 et 199 €	69,90 €
entre 200 et 399 €	79,90 €
entre 400 et 599 €	99,90 €
entre 600 et 799 €	109,90 €
entre 800 et 999€	119,90 €
entre 1000 et 1999 €	129,90 €
entre 2000 et 2999 €	139,90 €
entre 3000 et 4999 €	149,90 €
égale ou > à 5000 €	159,90 €

La prestation réalisée par la **SARL NEED CARS** est décomposée ainsi :

Liste personnalisée des documents à fournir en vue des démarches demandées par le Client

CERFA PDF pré-rempli

Etablissement d'une facture

Ouverture de dossier (impliquant l'application de frais de gestion)

Gestion du paiement du Client (impliquant l'application de frais financiers)

Contrôle complémentaire sur la fraude

Collecte et contrôle des données SIV

Pré-contrôle de conformité du dossier

Vérification du statut du véhicule (non-gage)

Réception du dossier et ouverture du courrier

Vérification des documents originaux

Validation manuelle du dossier dans le SIV

Archivage des documents du dossier

Pour une démarche autre que l'établissement d'une carte grise lors d'un changement de titulaire, un pré-contrôle de conformité du dossier doit être réalisé, afin de prendre en compte les tâches supplémentaires de demande et récupération du code confidentiel attaché à la carte grise nécessaires aux fins de mener à bien la démarche auprès de l'ANTS.

** La hausse de chaque palier défini ci-dessus est partagée pour moitié entre les frais financiers et le contrôle complémentaire sur la fraude.*

2) La prestation relative à la démarche d'établissement d'une nouvelle carte grise pour un changement de propriétaire d'un véhicule d'occasion importé de l'étranger réalisée par la SARL NEED CARS, obéit au barème progressif suivant :

Montant de la taxe régionale	Prix TTC de la prestation de services *
entre 0 et 999 €	99,90 €
égale ou > à 1000 €	199,90 €

La prestation est décomposée ainsi :

Liste personnalisée des documents à fournir en vue des démarches demandées par le Client

CERFA PDF pré-rempli

Etablissement d'une facture

Ouverture de dossier (impliquant l'application de frais de gestion)

Gestion du paiement du Client (impliquant l'application de frais financiers)

Contrôle complémentaire sur la fraude

Collecte et contrôle des données SIV

Pré-contrôle de conformité du dossier

Réception du dossier et ouverture du courrier

Vérification des documents originaux

Validation manuelle du dossier dans le SIV

Archivage des documents du dossier

** Chaque hausse du montant de notre prestation (définie ci-dessus) est partagée à part égale entre les frais financiers, le contrôle complémentaire sur la fraude et le pré-contrôle de conformité du dossier.*

3) La prestation relative à une démarche de changement de domicile, changement de statut matrimonial, changement de caractéristique du véhicule fournie par la SARL NEED CARS est de 59,90 euros TTC.

La prestation est décomposée ainsi :

Liste personnalisée des documents à fournir en vue de la réalisation des démarches demandées par le Client

CERFA PDF pré-rempli

Etablissement d'une facture

Ouverture de dossier (impliquant l'application de frais de gestion)

Gestion du paiement du Client (impliquant l'application de frais financiers)

Collecte et contrôle des données SIV

Pré-contrôle de conformité du dossier

Vérification des documents

Validation manuelle du dossier dans le SIV
Archivage des documents du dossier

4) La prestation relative à une demande de duplicata fournie par la **SARL NEED CARS** est de 79,90 euros TTC.

La prestation est décomposée ainsi :

Liste personnalisée des documents à fournir en vue de la réalisation des démarches demandées par le Client

CERFA PDF pré-rempli

Etablissement d'une facture

Ouverture de dossier (impliquant l'application de frais de gestion)

Gestion du paiement du Client (impliquant l'application de frais financiers)

Collecte et contrôle des données SIV

Pré-contrôle de conformité du dossier

Vérification des documents

Validation manuelle du dossier dans le SIV

Archivage des documents du dossier

5) La prestation relative à l'enregistrement d'une immatriculation temporaire WW fournie par la **SARL NEED CARS** est de 59,90 euros TTC.

La prestation est décomposée ainsi :

Liste personnalisée des documents à fournir en vue des démarches demandées par le Client

CERFA PDF pré-rempli

Etablissement d'une facture

Ouverture de dossier (impliquant l'application de frais de gestion)

Gestion du paiement du Client (impliquant l'application de frais financiers)

Contrôle complémentaire sur la fraude

Collecte et contrôle des données SIV

Pré-contrôle de conformité du dossier

Réception du dossier et ouverture du courrier

Vérification des documents originaux

Validation manuelle du dossier dans le SIV

Archivage des documents du dossier

6) La prestation relative à la délivrance d'un certificat Crit'Air accomplie par la **SARL NEED CARS** est de 16,09 euros TTC (en sus du tarif légal du certificat Crit'Air).

7) La prestation relative à l'enregistrement d'une cession fournie par la **SARL NEED CARS** est de 49,90 euros TTC.

La prestation est décomposée ainsi :

Liste personnalisée des documents à fournir en vue de la réalisation des démarches demandées par le Client

CERFA PDF pré-rempli

Etablissement d'une facture

Ouverture de dossier (impliquant l'application de frais de gestion)

Gestion du paiement du Client (impliquant l'application de frais financiers)
Collecte et contrôle des données SIV
Vérification des documents
Validation manuelle du dossier dans le SIV
Archivage des documents du dossier

Options :

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

Options :	Prix TTC
« Commande d'un certificat de non-gage détaillé par NEED CARS »	15 €
Forfait « dossier prioritaire », afin de garantir un traitement express des dossiers et éviter tout retard de traitement.	10 €
« Forfait SMS », pour un suivi du dossier par SMS : réception d'un SMS par le Client à chaque étape de traitement du dossier.	5 €

Compléments de tarif :

La **SARL NEED CARS** demandera un complément de tarif de 20 € TTC pour tout traitement complémentaire lorsqu'un dossier est réputé incomplet afin de couvrir les frais d'archivage du dossier, les frais de relance, ainsi que le recontrôle complet du dossier lors de la réception du document manquant au dossier initial.

La prise en charge complémentaire d'un timbre fiscal pourra être facturée au Client en cas de commande de services requérant cet achat. Cet achat ne sera elle-même pas soumis à TVA.

La **SARL NEED CARS** se réserve le droit de modifier ses prix à tout moment, étant toutefois entendu que le prix figurant sur le Site le jour de la commande sera le seul applicable au Client, sauf erreur manifeste sur un prix affiché.

6. TERRITOIRE

La vente en ligne des services présentés sur le Site est réservée aux Clients qui résident **en France métropolitaine, dans les DOM-TOM et en Corse** et dont l'adresse d'acheminement des documents délivrés par l'administration à la suite des formalités réalisées à la demande du Client par la **SARL NEED CARS** figure sur ces territoires.

7. COMMANDES

Le Client, qui souhaite commander un service sur le Site, doit obligatoirement :

- le cas échéant, calculer le tarif qui lui est applicable en fonction des informations renseignées par ses soins sur le Site,
- renseigner les champs demandés des formulaires ainsi que ses informations personnelles nécessaires au traitement et au suivi de sa demande qui seront traitées dans le respect de la [Politique de confidentialité](#) de la **SARL NEED CARS**,
- prendre connaissance et accepter les présentes CGV et la Politique de confidentialité,
- valider sa commande après l'avoir vérifiée et choisir de débiter immédiatement la prestation de services avant la fin du délai de rétractation en renonçant au droit de rétractation en cas d'exécution pleine de la prestation ou attendre la fin de ce délai de rétractation,
- effectuer le paiement dans les conditions prévues,
- vérifier la bonne réception (en vérifiant ses spams si besoin) de l'email de confirmation de commande adressé par la **SARL NEED CARS** après le paiement auquel sera joint le support durable des CGV et du formulaire de rétractation,
- télécharger la liste personnalisée des documents à fournir à la **SARL NEED CARS** en vue des démarches et enfin,
- consulter quotidiennement sa messagerie électronique ou son compte en ligne afin de prendre connaissance des éventuels documents complémentaires qui lui seraient demandés.

La confirmation de la commande entraîne de facto l'acceptation des présentes CGV, la reconnaissance d'en avoir parfaite connaissance et la renonciation à se prévaloir de ses propres conditions d'achat ou d'autres conditions.

L'ensemble des données fournies et la confirmation enregistrée vaudront preuve de la transaction et acceptation des opérations effectuées.

La **SARL NEED CARS** se réserve le droit d'annuler ou suspendre toute commande suspectée de fraude (au regard de plusieurs éléments graves et concordants) 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. La **SARL NEED CARS** 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.

8. MODALITÉS DE PAIEMENT

8.1 Généralités

Le prix est exigible à la commande et en tout état de cause avant l'exécution du service. À la commande, il est adressé une facture par e-mail au Client.

Le règlement se fait en euros par :

- **carte bancaire** (Carte Bleue/Visa/EuroCard/MasterCard),
- **virement bancaire** (soumis à acceptation préalable de la **SARL NEED CARS** en fonction notamment du montant du virement et du profil du Client).

Les frais financiers occasionnés par le paiement sont déjà intégrés dans le prix versé par le Client à la **SARL NEED CARS** au titre du service acheté.

Les plateformes de paiement sécurisées proposées peuvent être **HIPAY TPP, FLOA, PAYPLUG**. 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, nous rentrons dans la catégorie des marchands éligibles aux exigences du SAQ A et nous respectons donc une sous-partie du standard PCI DSS.

8.2 Le paiement en 3X, 4X par carte bancaire avec notre partenaire FLOA

Notre partenaire financier Floa, propose des solutions de paiement pour vos achats de services en 3 ou en 4 échéances par carte bancaire. Ces solutions de paiement sont réservées aux particuliers (personnes physiques majeures) résidants en France, titulaires d'une carte bancaire Visa ou MasterCard possédant une date de validité correspondant à la durée du remboursement.

Floa, RCS Bordeaux 434 130 423, dont le siège social se situe Immeuble G7 – 71 Rue Lucien Faure à Bordeaux (33300) est soumise au contrôle de l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution (ACPR) 4 Place de Budapest, CS 92459, 75436 PARIS CEDEX 09 et est enregistrée à l'ORIAS sous le numéro n° 07 028 160 (www.orias.fr).

Floa se réserve le droit d'accepter ou de refuser votre demande de financement ; vous disposez d'un délai légal de rétractation de 14 jours. Pour en savoir plus, cliquez [ici](#).

Tout dossier réglé en plusieurs fois avec notre partenaire Floa et dont les justificatifs demandés par la **SARL NEED CARS** ne sont pas réceptionnés dans un délai de 30 jours, à compter de la date de commande, sera annulé par Floa conformément aux [conditions de paiement en plusieurs fois](#). Par ailleurs, le prix de la prestation des services restera acquis à la **SARL NEED CARS**.

Nous attirons votre attention sur le fait que si vous demandez à payer votre commande de service au moyen de ces solutions de paiement, vos données personnelles seront transmises à Floa à des fins d'étude de votre demande de financement, de gestion de votre contrat de crédit et le cas échéant, de recouvrement. Pour plus d'informations, cliquez [ici](#).

9. LIVRAISON

Le certificat provisoire d'immatriculation (CPI), l'Accusé d'Enregistrement de Changement de Titulaire (AECT), l'Accusé d'Enregistrement de Changement de Domicile (AECD) ou l'accusé d'enregistrement de cession sont envoyés sur l'email du Client au format PDF. Il est de la responsabilité du Client d'imprimer ce document.

Le Certificat d'Immatriculation définitif (ex Carte Grise) est expédié à l'adresse indiquée par le Client sur le formulaire papier CERFA 13750*05 qui compose son dossier de demande de certificat d'immatriculation.

Le certificat Crit'Air est expédié à l'adresse mentionnée sur la carte grise du véhicule mentionné lors de la commande.

Les délais de livraison stipulés ne sont donnés qu'à titre indicatif. L'ensemble des délais annoncés est calculé en jours ouvrés. Les délais de livraison pour le Certificat d'Immatriculation définitif (ex Carte Grise) ou le certificat Crit'Air ne sont en aucun cas garantis par la **SARL NEED CARS** ; ces certificats étant édités puis envoyés directement par l'Imprimerie Nationale dès validation de votre dossier par la **SARL NEED CARS**.

Après avoir passé commande, le Client doit, dans tous les cas, adresser les documents nécessaires au traitement de sa demande à l'adresse indiquée par la **SARL NEED CARS**. Cette adresse est ici rappelée : NEED CARS / Service-CarteGrise.fr – 12-14 rue Lazare Hoche - CS 50174 - 92774 BOULOGNE BILLANCOURT CEDEX.

Pour une démarche d'enregistrement de cession, la transmission des documents peut se faire en ligne via le compte client du Client.

Tant que ces documents n'ont pas été adressés à la **SARL NEED CARS**, l'exécution de la commande ne peut pas être finalisée.

Dès réception des documents, la **SARL NEED CARS** peut poursuivre le traitement de la commande.

La **SARL NEED CARS** 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), la **SARL NEED CARS** ne saurait être tenue responsable du délai de traitement imposé par le CERT et totalement indépendant de sa volonté.

10. DROIT DE RETRACTATION ET REMBOURSEMENT

10.1 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.

10.2 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 (quatorze) jours. Ce délai de 14 (quatorze) jours court à compter du jour de la passation de commande pour une prestation de services.

10.3 Exceptions au droit de rétractation :

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

Par ailleurs, conformément à l'article L. 221-28 du Code de la consommation, le Client consommateur ne pourra pas exercer ce droit de rétractation pour les commandes de prestation de services pleinement exécutées avant la fin du délai de rétractation et dont l'exécution a commencé après son accord préalable exprès et son renoncement exprès à son droit de rétractation matérialisé au travers d'un opt-in coché en ce sens au moment de la commande.

Ainsi, aucune commande ne pourra faire l'objet d'une rétractation dans les conditions de l'article L.221-28 du Code de la consommation (y compris dans les délais requis) après réception et traitement du dossier complet du Client par l'administration, la prestation ayant pleinement été exécutée par NEED CARS.

Toutefois, conformément à l'article L.221-25 du Code de la consommation, si le Client consommateur souhaite se rétracter d'une commande de prestation de services dont l'exécution a commencé, à sa demande expresse, avant la fin du délai de rétractation, le Client consommateur reste tenu du montant correspondant au service fourni jusqu'à la communication de sa décision de se rétracter. Ce montant est proportionné au prix total de la prestation convenu au contrat. Un grand nombre de prestations étant d'ores et déjà fournies au Client après la confirmation de la commande, 15% (quinze pour cent) du prix de la prestation convenu sera remboursé en cas d'exercice du droit de rétractation en pareille situation. Le prix des taxes et, le cas échéant des timbres fiscaux sera remboursé dans sa totalité dans l'hypothèse où ces derniers n'auraient pas encore été versés par la SARL NEED CARS au Trésor Public au moment de la notification de la décision de rétractation.

10.4 Modalités d'exercice du droit de rétractation

Pour exercer son 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 : NEED CARS / service-cartegrise.fr
12-14, rue Lazare Hoche, CS 60058 92774 BOULOGNE-BILLANCOURT CEDEX (France)
ou par courriel à l'adresse suivante : contact@service-cartegrise.fr. Le Client consommateur peut également utiliser le modèle de formulaire de rétractation annexé aux présentes CGV ou accessible en cliquant [ici](#) ou joint à l'email de confirmation de commande.

Pour que le délai de rétractation soit respecté et sous réserve des exceptions mentionnées à l'article 10.3 ci-dessus, il suffit que la décision de rétractation soit envoyée par le Client consommateur avant l'expiration dudit délai.

10.5 Modalités de remboursement

Conformément à l'article L.221-24 du Code de la consommation, tout remboursement est effectué au maximum dans les 14 (quatorze) jours suivant la date à laquelle la SARL NEED CARS aura été informée de la décision de rétractation du Client consommateur et dans la mesure du possible selon le même mode de paiement que celui choisi lors de sa commande :

- en cas de paiement de la commande par carte bancaire, le remboursement se fait donc automatiquement par recrédit du compte ayant servi au paiement. Si un changement de compte ou de banque est intervenu entre temps, le Client consommateur devra contacter notre service client pour convenir avec des modalités du remboursement,
- par virement bancaire sur le compte du Client.

11. DOSSIERS NE POUVANT PAS ETRE TRAITES

Pour tout dossier présentant une anomalie cachée par le Client (véhicule gagé, immobilisé par la police ou encore volé), la prestation de service restera acquise à la **SARL NEED CARS**, le dossier ne pouvant alors être traité en l'état, indépendamment de notre volonté.

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 (par exemple, le cas d'une faute d'orthographe provoquant un titulaire différent avec l'enregistrement dans le SIV par exemple), la prestation de service restera acquise à la **SARL NEED CARS** (hors cas de droit de rétractation exercé par le Client dans les délais et dans les conditions décrites à l'article 10 ci-dessus), 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 nous puissions garantir un quelconque délai de traitement.

12. TROP PERCU SUR UNE COMMANDE

Pour tout trop-perçu sur une commande, la **SARL NEED CARS** remboursera dans la mesure du possible le Client dès lors que le dossier sera finalisé. Le Client est néanmoins seul responsable de contacter la **SARL NEED CARS** afin de demander son remboursement. Tout remboursement à la suite d'une erreur de calcul (trop-perçu) du tarif par le Client (formulaire de calcul) ou suite à un doublon de paiement sur le Site 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 € TTC ne sera pas remboursée, les frais de traitement bancaire étant supérieur.

En tout état de cause, pour tout trop-perçu non remboursé dans les 5 (cinq) ans suivant la date effective du trop-perçu ou plus généralement pour toute transaction financière datant de plus de 5 (cinq) 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.

13. RESPONSABILITÉ

La **SARL NEED CARS**, 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 du dysfonctionnement de la plateforme de l'ANTS et plus généralement 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, la **SARL NEED CARS** 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 nos soins. Nous ne pouvons être tenu responsables 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.

14. PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE

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

Tout lien simple ou par hypertexte est strictement interdit sans un accord écrit exprès de la **SARL NEED CARS**.

15. DONNÉES À CARACTÈRE PERSONNEL ET BLOCTEL

Conformément à la loi relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés du 6 janvier 1978, modifiée, les données personnelles des Clients pourront faire l'objet d'un traitement automatisé par la **SARL NEED CARS** en qualité notamment de responsable de traitement dans le cadre de l'utilisation du Site et des services fournis par la **SARL NEED CARS**.

Pour en savoir plus concernant les modalités de traitement de ces données personnelles par la société **NEED CARS**, nous vous renvoyons à la [Politique de confidentialité](#).

Conformément à l'article L. 223-2 du Code de la consommation, la SARL NEED CARS informe le Client consommateur de son droit de s'inscrire sur la liste

d'opposition au démarchage téléphonique. Le Client consommateur pourra s'inscrire gratuitement sur cette liste sur le site www.bloctel.gouv.fr.

16. ARCHIVAGE - PREUVE

L'article 286 du Code général des impôts impose à la **SARL NEED CARS** 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), la **SARL NEED CARS** utilise le système tiers Kiwiz (kiwiz.io) qui nous a établi une attestation individuelle.

Les registres informatisés de la **SARL NEED CARS** seront considérés par les parties comme preuve des communications, commandes, paiements et transactions intervenus entre les parties.

17. SAV / RÈGLEMENT DES LITIGES

Le service après-vente, dit SAV, se fait par mail à l'adresse contact@service-cartegrise.fr ou par téléphone au 01 41 21 40 94 (du lundi au vendredi, 10h-12h30 / 13h30-17h). Pour tout autre demande qui ne correspond pas au service après-vente, vous pouvez nous contacter au 08 99 37 00 36 (0,80€/min + prix appel, du lundi au vendredi, 10h-12h30 / 13h30-18h).

Les présentes CGV 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 la **SARL NEED CARS**.

En cas d'échec de la demande de réclamation auprès de la **SARL NEED CARS** ou en l'absence de réponse de ce dernier, le consommateur peut soumettre le différend relatif à sa commande, ou aux présentes CGV en saisissant le médiateur « Mobilians » qui tentera, en toute indépendance et impartialité, de rapprocher les parties en vue d'aboutir à une solution amiable.

Vous pouvez saisir le médiateur directement en ligne sur le site www.mediateur-mobilians.fr ou en écrivant au :

Médiateur de Mobilians

43 bis, Route de Vaugirard – CS 80016
92197 Meudon CEDEX

Ou encore par email à l'adresse mediateur@mediateur-mobilians.fr

Vous pouvez également consulter la plateforme de règlement en ligne des litiges de la Commission européenne : <https://ec.europa.eu/consumers/odr> . La plate-forme européenne de règlement en ligne des litiges sera supprimée à compter du 20 juillet 2025, à la suite de l'adoption du [Règlement - UE - 2024/3228 - FR - EUR-Lex](#). La date limite de dépôt de

nouvelles plaintes sur la plateforme de RLL est fixée au 20 mars 2025. Vous pourrez encore utiliser la plateforme jusqu'au 19 juillet 2025, pour les plaintes déposées au plus tard le 20 mars 2025. Vous trouverez des informations sur d'autres outils de règlement des litiges [ici](#).

Les articles L.611-1 à L.616-3 et R.612-1 à R.616-2 du Code de la consommation encadrent le dispositif de médiation de la consommation.

La médiation de la consommation désigne un processus de règlement extrajudiciaire des litiges, par lequel un consommateur et un professionnel tentent de parvenir à un accord pour résoudre à l'amiable un litige qui les oppose, avec l'aide d'un tiers, le médiateur.

Il s'agit donc d'une alternative à l'action judiciaire souvent longue et coûteuse. Le consommateur garde néanmoins la possibilité de saisir le juge si la médiation n'aboutit pas.

Lorsque le processus de généralisation du dispositif sera achevé, la médiation de la consommation permettra à tout consommateur de faire valoir ses droits gratuitement, dans quelque secteur professionnel que ce soit, sur l'ensemble du territoire français.

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 de résolution du litige par la médiation, les tribunaux français seront seuls compétents. Si le Client a la qualité de commerçant, les tribunaux du ressort de Boulogne-Billancourt seront seuls compétents, sauf dispositions contraires d'ordre public.

ANNEXE CGV

FORMULAIRE DE RETRACTATION

(Veuillez compléter et renvoyer le présent formulaire, uniquement si vous souhaitez vous rétracter de la commande passée sur le site internet Service-CarteGrise.fr, sauf exclusions ou limites à l'exercice du droit de rétractation suivant les Conditions Générales de Ventes applicables)

À l'attention de :

NEED CARS / Service-CarteGrise.fr
12-14, rue Lazare Hoche
CS 60058
92774 Boulogne-Billancourt CEDEX
Email : contact@service-cartegrise.fr

Je/Nous (*) vous notifie/notifions (*) par la présente ma/notre (*) rétractation du contrat portant sur 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.*