

# Conditions générales des SERVICES MOBILES EN LIGNE "We Connect, VW Connect ID. Family" de VOLKSWAGEN AG

(dernière modification effectuée : juin 2024)

## 1 Fournisseur et objet du contrat

1.1 VOLKSWAGEN AG, Berliner Ring 2, 38440 Wolfsburg (Allemagne), une société anonyme de droit allemand (Aktiengesellschaft), inscrite au registre du commerce du tribunal d'instance (Amtsgericht) de Brunswick, Allemagne sous le numéro HRB 100484, ayant pour numéro de TVA intra-communautaire DE 115235681 ("**VOLKSWAGEN AG**"), fournit directement les services mobiles en ligne "We Connect, VW Connect ID. Family" ("**SERVICES MOBILES EN LIGNE**") aux clients. VOLKSWAGEN AG peut être contactée par courrier à l'adresse susmentionnée et par téléphone (numéro de téléphone général : +49 5361 90 ; numéro de téléphone du service client : voir le paragraphe 8 de ces CONDITIONS) ou par e-mail [weconnect-support@volkswagen.de](mailto:weconnect-support@volkswagen.de).

1.2 Les SERVICES MOBILES EN LIGNE sont des services numériques proposés en continu pendant une période donnée à un véhicule de la marque Volkswagen prêt pour le service ("**VÉHICULE**"), par le biais de l'écran du système d'infodivertissement du VÉHICULE (Interface Homme-Machine - "**IHM**"), en ligne sur le site Web myVolkswagen ("**MYVOLKSWAGEN**") ou par une application mobile ("**WE CONNECT ID**", "**Volkswagen**").

1.3 Tout UTILISATEUR ayant la pleine capacité juridique et majeur ("**UTILISATEUR**") est autorisé à utiliser les SERVICES MOBILES EN LIGNE conformément aux présentes conditions générales des SERVICES MOBILES EN LIGNE de VOLKSWAGEN AG ("**CONDITIONS**"). Un UTILISATEUR peut être UTILISATEUR PRINCIPAL, CO-UTILISATEUR ou UTILISATEUR INVITÉ ; voir point 4.

## 2 Conditions de mise à disposition

2.1 Le service d'accès central pour l'utilisation de contenus numériques ou de services numériques de VOLKSWAGEN AG est le plus souvent le Volkswagen ID ("**VOLKSWAGEN ID**"). Les SERVICES MOBILES EN LIGNE sont liés au VOLKSWAGEN ID, c'est pourquoi l'UTILISATEUR a besoin d'un VOLKSWAGEN ID avant de pouvoir accéder aux SERVICES MOBILES EN LIGNE de VOLKSWAGEN AG. Des conditions particulières s'appliquent au VOLKSWAGEN ID, que l'UTILISATEUR doit accepter séparément. L'UTILISATEUR doit s'inscrire aux SERVICES MOBILES EN LIGNE avec son VOLKSWAGEN ID.

2.2 Les SERVICES MOBILES EN LIGNE peuvent être utilisés via l'APPLICATION. L'APPLICATION sert alors d'interface utilisateur pour les SERVICES MOBILES EN LIGNE. L'APPLICATION est mise à disposition de l'UTILISATEUR par VOLKSWAGEN AG via l'Apple® App Store ou le Google® Play Store pour un téléchargement gratuit. Des conditions particulières s'appliquent à L'APPLICATION, que l'UTILISATEUR doit accepter séparément.

2.3 La mise à disposition de SERVICES MOBILES EN LIGNE dépend de la capacité de service du VÉHICULE ; pour plus d'informations, veuillez consulter MYVOLKSWAGEN et le livre de bord du VÉHICULE.

2.4 Les SERVICES MOBILES EN LIGNE exigent une connexion de données entre le VÉHICULE et le serveur de données de VOLKSWAGEN AG, qui est établie via les réseaux de téléphonie mobile ("**CONNEXION DE DONNÉES**"). La disponibilité et la performance (vitesse) de la CONNEXION DE DONNÉES dépendent d'une série de facteurs sur lesquels VOLKSWAGEN AG n'a aucune influence. Il s'agit notamment (a) d'une réception mobile suffisante à l'endroit où se trouve le VÉHICULE et (b) de perturbations, d'effets défavorables ou d'interruptions de la réception mobile dues à des tunnels, des garages, des passages souterrains ou à d'autres influences perturbatrices (conditions météorologiques comme des orages, installations perturbatrices, bâtiments, ponts ou montagnes, forte utilisation du réseau mobile pour la cellule radio concernée, etc.) Selon le modèle, l'année de fabrication et l'équipement, il se peut que le véhicule ne prenne en charge que les réseaux mobiles de deuxième génération (2G, GPRS, EDGE ; **réseau 2G**) et/ou de troisième génération (3G, UMTS, HSPA ; **réseau 3G**) et/ou de quatrième génération (4G, LTE, **réseau 4G**). En fonction de l'opérateur de télécommunications utilisé par VOLKSWAGEN AG et de la région d'utilisation (pays), les réseaux 2G et/ou 3G et/ou 4G peuvent être progressivement désactivés. Dans les régions d'utilisation où l'opérateur de télécommunications utilisé par VOLKSWAGEN AG désactive tous les réseaux de téléphonie mobile pris en charge par le VÉHICULE, les SERVICES MOBILES EN LIGNE ne sont plus disponibles. Dans les régions d'utilisation où l'opérateur de télécommunications utilisé par VOLKSWAGEN AG désactive les réseaux 2G et 3G, il se peut que les appels vocaux (comme le service d'appel d'urgence) ne soient plus possibles. La disponibilité et le fonctionnement d'autres SERVICES MOBILES EN LIGNE dépendent de la configuration du réseau et des générations de réseau mobile prises en charge par le VÉHICULE. Cependant, la couverture du réseau peut être inférieure à celle précédant l'arrêt. Dans les régions d'utilisation où l'opérateur de télécommunications utilisé par VOLKSWAGEN AG désactive les réseaux 2G et 4G, les SERVICES MOBILES EN LIGNE restent disponibles. Toutefois, certains services (par exemple point d'accès, services de streaming, mises à jour du système en ligne) peuvent offrir des taux de transfert de données inférieurs et/ou la couverture du réseau peut être inférieure à celle précédant l'arrêt. Dans les régions d'utilisation où l'opérateur de télécommunications utilisé par VOLKSWAGEN AG désactive les réseaux 3G et 4G, la poursuite de l'utilisation des SERVICES MOBILES EN LIGNE n'est possible qu'avec un taux de transfert de données très lent et une couverture réseau limitée.

2.5 Selon le modèle, l'année de construction et l'équipement du VÉHICULE, la CONNEXION DE DONNÉES peut être établie par une carte SIM embarquée (eSIM) installée dans le VÉHICULE, par une carte SIM de l'UTILISATEUR que ce dernier peut insérer dans un emplacement prévu à cet effet dans le VÉHICULE, ou par une carte SIM dans un appareil mobile (smart phone, tablette) de l'UTILISATEUR connecté au VÉHICULE par une interface Bluetooth ou USB.

2.6 Selon le modèle, l'année de construction, l'équipement du véhicule et la version du logiciel des SERVICES MOBILES EN LIGNE installée dans le véhicule, la CONNEXION DE DONNÉES pour certains SERVICES MOBILES EN LIGNE est établie via la eSIM - gratuitement pour l'UTILISATEUR et sans qu'il doive conclure un contrat séparé à cet effet - par un opérateur de télécommunications mandaté par VOLKSWAGEN AG. Dans le cas contraire, il incombe à l'UTILISATEUR d'assurer un volume de données suffisant pour l'utilisation des SERVICES MOBILES EN LIGNE par le biais d'un contrat séparé avec un opérateur de télécommunications. Selon les conditions contractuelles, l'utilisation des SERVICES MOBILES EN LIGNE peut entraîner des frais de connexion, des frais de téléchargement et de transfert de données ou des frais d'itinérance. De tels coûts ne relèvent pas du domaine d'influence et de responsabilité de VOLKSWAGEN AG et ne sont donc pas pris en charge par VOLKSWAGEN AG.

### **3 Champ d'application et modifications**

3.1 Les présentes CONDITIONS régissent exclusivement les droits et obligations de l'UTILISATEUR et de VOLKSWAGEN AG en ce qui concerne les SERVICES MOBILES EN LIGNE et les packs de

services commandés par l'UTILISATEUR PRINCIPAL. Les SERVICES MOBILES EN LIGNE et les SERVICES DE FOURNISSEURS TIERS mis à la disposition de l'UTILISATEUR peuvent varier notamment en fonction du modèle, de l'année de construction et de l'équipement du VÉHICULE, de la version du logiciel des SERVICES MOBILES EN LIGNE installée dans le VÉHICULE, du pays dans lequel le VÉHICULE est utilisé et des packs de services des SERVICES MOBILES EN LIGNE commandés pour le VÉHICULE. Les descriptions des services et des informations complètes sur les SERVICES MOBILES EN LIGNE sont disponibles dans les brochures des produits, dans la description numérique des services sur MYVOLKSWAGEN et dans les FAQ à l'adresse <https://www.volkswagen.be/fr/conducteurs-et-proprietaires/myweconnect/cic.html>.

3.2 Les droits et obligations qui, conformément aux présentes CONDITIONS, ne sont conférés qu'à l'UTILISATEUR PRINCIPAL, ne s'appliquent pas aux CO-UTILISATEURS ni aux UTILISATEURS INVITÉS. Les dispositions des présentes CONDITIONS qui se rapportent à l'UTILISATEUR s'appliquent à l'UTILISATEUR PRINCIPAL, aux CO-UTILISATEURS et aux UTILISATEURS INVITÉS, voir point 4.

3.3 Ces CONDITIONS ne s'appliquent pas au VOLKSWAGEN ID, à l'APPLICATION et à d'autres contenus ou services numériques mis à disposition séparément par VOLKSWAGEN AG (par ex. In-Car Apps) ou de fournisseurs tiers sous leur nom de marque ou leur désignation ("**SERVICES DE FOURNISSEURS TIERS**"). Dans la mesure où de tels contenus numériques et services numériques sont rendus accessibles par l'intermédiaire des SERVICES MOBILES EN LIGNE, les présentes CONDITIONS s'appliquent à la fourniture de l'accès à ces contenus numériques et services numériques, mais pas aux contenus numériques et services numériques eux-mêmes. Ceci s'applique également lorsqu'un contrat de SERVICES MOBILES EN LIGNE existant est un prérequis à la fourniture de tels contenus et services numériques. Selon le SERVICE DE FOURNISSEURS TIERS, l'accès peut comprendre : (a) l'accès pour la période pendant laquelle les SERVICES DE FOURNISSEURS TIERS sont mis à la disposition de l'UTILISATEUR, ou (b) l'accès unique pour recevoir les SERVICES DE FOURNISSEURS TIERS. Les SERVICES DE FOURNISSEURS TIERS peuvent eux-mêmes être soumis à des conditions générales distinctes, que l'UTILISATEUR peut être tenu d'accepter séparément pour pouvoir accéder aux SERVICES DE FOURNISSEURS TIERS et les utiliser via les SERVICES MOBILES EN LIGNE.

3.4 Les présentes CONDITIONS ne s'appliquent pas au VÉHICULE lui-même ni à son équipement, même si cet équipement comprend ou inclut du contenu numérique ou des services numériques ou est nécessaire pour que le VÉHICULE puisse fournir des SERVICES MOBILES EN LIGNE (comme l'eSIM ou la prise en charge d'une norme de téléphonie mobile particulière). 3.5 Si nécessaire, VOLKSWAGEN AG peut modifier ces CONDITIONS avec effet pour l'avenir. Toute modification des présentes CONDITIONS ne prend effet qu'avec l'accord de l'UTILISATEUR.

## 4 Rôles d'utilisateur, code PIN

4.1 Ces CONDITIONS s'appliquent uniquement aux UTILISATEURS. Un UTILISATEUR peut être un utilisateur principal ("**UTILISATEUR PRINCIPAL**"), un co-utilisateur ("**CO-UTILISATEUR**") ou un utilisateur invité ("**UTILISATEUR INVITÉ**"). Ces CONDITIONS ne s'appliquent pas aux personnes qui utilisent un VÉHICULE associé aux SERVICES MOBILES EN LIGNE sans s'être connectées dans le VÉHICULE avec leur VOLKSWAGEN ID ("**UTILISATEUR ANONYME**"). En fonction du modèle, de l'année de construction et de l'équipement du VÉHICULE ainsi que de la version du logiciel des SERVICES MOBILES EN LIGNE installée dans le VÉHICULE, les rôles d'utilisateur disponibles ainsi que les services et fonctions disponibles pour les UTILISATEURS et les UTILISATEURS ANONYMES peuvent varier.

4.2 L'UTILISATEUR PRINCIPAL est la personne qui commande des SERVICES MOBILES EN LIGNE et qui connecte le VÉHICULE aux SERVICES MOBILES EN LIGNE ; voir point 5. L'UTILISATEUR

PRINCIPAL peut accéder à l'ensemble des SERVICES MOBILES EN LIGNE disponibles. L'UTILISATEUR PRINCIPAL doit être le propriétaire, le détenteur ou toute autre personne qui utilise principalement le véhicule (par exemple preneur de leasing, utilisateur d'une voiture de société, etc.).

4.3 Le CO-UTILISATEUR est un ancien UTILISATEUR INVITÉ (voir point 4.4) qui est enregistré avec son VOLKSWAGEN ID dans le VÉHICULE connecté aux SERVICES MOBILES EN LIGNE et qui a accepté l'invitation de l'UTILISATEUR PRINCIPAL à devenir un CO-UTILISATEUR. Le CO-UTILISATEUR n'a pas accès aux SERVICES MOBILES EN LIGNE qui sont fournis exclusivement à l'UTILISATEUR PRINCIPAL. L'UTILISATEUR PRINCIPAL peut supprimer le CO-UTILISATEUR à tout moment via MYVOLKSWAGEN. Le CO-UTILISATEUR peut aussi mettre fin lui-même à son rôle de CO-UTILISATEUR. Le rôle de CO-UTILISATEUR est destiné aux personnes qui utilisent régulièrement le VÉHICULE sur une longue période (par exemple les membres de la famille, le conjoint ou les amis de l'UTILISATEUR PRINCIPAL). Plusieurs CO-UTILISATEURS peuvent être associés simultanément au VÉHICULE.

4.4 L'UTILISATEUR INVITÉ est celui qui est connecté avec son VOLKSWAGEN ID dans le VÉHICULE associé aux SERVICES MOBILES EN LIGNE. L'UTILISATEUR INVITÉ n'a pas accès aux SERVICES MOBILES EN LIGNE qui sont fournis exclusivement à l'UTILISATEUR PRINCIPAL ou au CO-UTILISATEUR. Tout utilisateur du VÉHICULE (y compris l'UTILISATEUR ANONYME) peut à tout moment supprimer l'UTILISATEUR INVITÉ dans le VÉHICULE via l'IHM. L'UTILISATEUR PRINCIPAL peut supprimer l'UTILISATEUR INVITÉ à tout moment via MYVOLKSWAGEN. Le rôle d'UTILISATEUR INVITÉ est destiné aux personnes qui utilisent le VÉHICULE sur une longue période de manière régulière (par exemple les membres de la famille, le conjoint ou les amis de l'UTILISATEUR PRINCIPAL), occasionnelle ou ponctuelle. L'UTILISATEUR INVITÉ doit accepter ces CONDITIONS lorsqu'il se connecte pour la première fois à un VÉHICULE associé aux SERVICES MOBILES EN LIGNE.

4.5 Les UTILISATEURS et les UTILISATEURS ANONYMES peuvent effectuer des mises à jour logicielles pour les SERVICES MOBILES EN LIGNE et le VÉHICULE. L'objectif est notamment de garantir que toute personne utilisant le VÉHICULE puisse effectuer des mises à jour de sécurité potentiellement critiques en termes de délais, qu'elle soit UTILISATEUR ou non.

4.6 Pour des raisons de sécurité, certains SERVICES MOBILES EN LIGNE ne peuvent être utilisés qu'après vérification de l'identité de l'UTILISATEUR PRINCIPAL via Volkswagen Ident ("**VOLKSWAGEN IDENT**") et/ou en saisissant un code PIN de sécurité ("**CODE PIN**") défini par l'UTILISATEUR PRINCIPAL. L'UTILISATEUR PRINCIPAL doit garder son code PIN strictement confidentiel. Si le code PIN de l'UTILISATEUR PRINCIPAL a été divulgué, l'UTILISATEUR PRINCIPAL doit immédiatement modifier le code PIN.

## **5 Commande et connexion à des SERVICES MOBILES EN LIGNE (UTILISATEUR PRINCIPAL)**

Les dispositions suivantes s'appliquent à la commande de SERVICES MOBILES EN LIGNE :

5.1 Le fait que l'UTILISATEUR PRINCIPAL clique sur le bouton de commande ne constitue qu'une offre de conclusion d'un contrat avec VOLKSWAGEN AG conformément aux présentes CONDITIONS ("**CONTRAT**") ; un CONTRAT n'est pas conclu pour autant. Avant de cliquer sur le bouton de commande, l'UTILISATEUR PRINCIPAL a la possibilité de corriger et de modifier les données saisies dans la fenêtre de saisie (comme ses coordonnées).

5.2 Puis, VOLKSWAGEN AG envoie à l'UTILISATEUR PRINCIPAL un e-mail automatique confirmant la réception de sa commande par VOLKSWAGEN AG. En cas de demande de packs de services

gratuits, la confirmation de commande (voir point 5.3) peut être en même temps l'e-mail automatique de la commande de l'UTILISATEUR PRINCIPAL.

5.3 Le CONTRAT prend effet à la réception de la confirmation de commande de VOLKSWAGEN AG dans le compte e-mail de l'UTILISATEUR PRINCIPAL. Avec la confirmation de commande, l'UTILISATEUR PRINCIPAL reçoit également les CONDITIONS applicables au CONTRAT. VOLKSWAGEN AG ne met pas le CONTRAT à la disposition de l'UTILISATEUR PRINCIPAL pour consultation. La version actuelle de ces CONDITIONS peut être consultée à tout moment via les différentes faces avant des SERVICES MOBILES EN LIGNE. Le CONTRAT peut être conclu dans la /les langue(s) officielle(s) du domicile ou de la résidence habituelle de l'UTILISATEUR ou, si l'UTILISATEUR PRINCIPAL commande les SERVICES MOBILES EN LIGNE auprès d'une boutique autre que celle spécifique à son pays de domicile ou de résidence habituelle, dans la/les langue(s) nationale(s) de la boutique en question.

5.4 Les prix indiqués dans le processus de commande s'appliquent. Les prix sont indiqués dans la devise nationale et incluent toutes les taxes applicables (notamment la TVA). Il n'y a pas de frais de livraison. Le paiement peut être effectué via les modes de paiement mentionnés dans le processus de commande.

5.5 VOLKSWAGEN AG ne fournit les SERVICES MOBILES EN LIGNE payants qu'après réception du paiement. Nous attirons à nouveau expressément l'attention sur ce point avant la commande en faisant référence à la prestation concernée.

5.6 Si l'UTILISATEUR PRINCIPAL est un consommateur au sens des dispositions pertinentes des présentes conditions, conformément aux lois du domicile ou du lieu de résidence habituel de l'UTILISATEUR PRINCIPAL ("**CONSO**MMEATEUR"), l'UTILISATEUR PRINCIPAL peut annuler sa commande dans un délai de quatorze (14) jours à compter de la réception de l'e-mail de confirmation de commande de VOLKSWAGEN AG, sans avoir à justifier de motifs ; l'envoi de la déclaration de révocation avant l'expiration du délai de révocation suffit à cet effet. Le délai de révocation commence à courir à compter de la réception par l'UTILISATEUR PRINCIPAL de la confirmation de commande transmise par e-mail (voir le point 5.3). L'UTILISATEUR PRINCIPAL reçoit des informations supplémentaires sur l'exercice de son droit de révocation ; une information sur le droit de révocation ainsi que le modèle de formulaire de révocation figurent à l'annexe 2 des présentes CONDITIONS et sont envoyés à l'UTILISATEUR PRINCIPAL avec la confirmation de la commande.

5.7 La mise à disposition des SERVICES MOBILES EN LIGNE suppose que l'UTILISATEUR PRINCIPAL relie les SERVICES MOBILES EN LIGNE au VÉHICULE en associant le VÉHICULE à son VOLKSWAGEN ID. La connexion peut être établie via l'APPLICATION. Chaque VÉHICULE ne peut être associé qu'à un seul VOLKSWAGEN ID à la fois. Si un nouveau VOLKSWAGEN ID est attribué au VÉHICULE, l'ancien UTILISATEUR PRINCIPAL perd automatiquement son rôle d'UTILISATEUR PRINCIPAL du VÉHICULE. L'UTILISATEUR PRINCIPAL trouvera aussi de plus amples informations sur l'association des SERVICES MOBILES EN LIGNE au VÉHICULE sur MYVOLKSWAGEN.

5.8 Une fois que les SERVICES MOBILES EN LIGNE ont été connectés au VÉHICULE, les SERVICES MOBILES EN LIGNE restent connectés au VÉHICULE pour toute la durée (restante) du CONTRAT et ne peuvent pas être transférés vers un autre VÉHICULE. Lorsqu'il achète les SERVICES MOBILES EN LIGNE, l'UTILISATEUR PRINCIPAL devrait donc tenir compte de la durée prévisible d'utilisation résiduelle et de détention du VÉHICULE, ainsi que du fait que l'achat des SERVICES MOBILES EN LIGNE lui permettra de bénéficier d'une éventuelle plus-value du VÉHICULE en cas de cession de ce dernier (par exemple parce qu'il est propriétaire du VÉHICULE et en perçoit le prix) ou non (car le VÉHICULE est un véhicule en leasing et que la prise en compte de la plus-value est exclue dans les conditions générales du crédit-bailleur). Les droits de résiliation (voir point 13) ne sont pas affectés par ce point 5.8.

## 6 Cybersécurité, sécurité et autres questions juridiques

6.1 VOLKSWAGEN AG recommande vivement à l'UTILISATEUR de prendre toutes les précautions possibles (par ex. mot de passe de l'appareil, reconnaissance graphique des formes, etc.) pour protéger son périphérique et le VÉHICULE contre toute utilisation abusive et tout accès non autorisé par des tiers. L'UTILISATEUR ne doit en aucun cas transmettre ses données d'accès au VOLKSWAGEN ID ni son code PIN à des tiers ou permettre à des tiers d'accéder aux SERVICES MOBILES EN LIGNE, au VÉHICULE et/ou aux serveurs de VOLKSWAGEN AG en dehors des cas expressément prévus dans les présentes CONDITIONS.

6.2 VOLKSWAGEN AG est en droit de prendre des mesures de défense appropriées contre tout accès non autorisé conformément au point 6.1 et/ou contre les menaces de cyberattaques ou autres menaces pour le VÉHICULE, la sécurité routière et du trafic, la vie, la santé, le droit à l'autodétermination en matière d'information (paramètres de confidentialité), la propriété ainsi que d'autres biens juridiques de l'UTILISATEUR, du propriétaire ou du détenteur du VÉHICULE, de tiers et/ou de VOLKSWAGEN AG. Selon la gravité de la menace et/ou l'importance des biens juridiques menacés, il est parfois nécessaire de prendre des mesures qui entraînent des restrictions temporaires de l'accessibilité et/ou de la fonctionnalité ou un blocage complet des SERVICES MOBILES EN LIGNE. Pour plus de clarté, le droit régi par le présent point 6.2 ne limite pas les obligations légales de conformité et de responsabilité de VOLKSWAGEN AG.

6.3 VOLKSWAGEN AG peut mettre à la disposition de l'UTILISATEUR des mises à jour, y compris des mises à jour de sécurité, sans frais supplémentaires, afin d'exécuter les mesures susmentionnées et de rétablir l'accessibilité et la fonctionnalité complètes des SERVICES MOBILES EN LIGNE ou de la CONNEXION DE DONNÉES. Pour rétablir l'accessibilité (complète) et la fonctionnalité des SERVICES MOBILES EN LIGNE ou de la connexion de données, l'installation de la mise à jour ou une autre action de l'UTILISATEUR (comme la modification du mot de passe du VOLKSWAGEN ID) peut être nécessaire.

## 7 Mises à jour (extensions, corrections d'erreurs, modifications)

VOLKSWAGEN AG peut mettre à la disposition de l'UTILISATEUR PRINCIPAL des mises à jour gratuites des SERVICES MOBILES EN LIGNE, qui comprennent les éléments suivants :

7.1 **EXTENSIONS** Le développement progressif des services basés sur Internet exige parfois le développement de ces services et leur adaptation aux nouvelles possibilités techniques ou aux changements de comportement des utilisateurs et aux nouvelles exigences et possibilités de l'environnement/de l'infrastructure. Dans la mesure où les exigences de conformité subjectives ou objectives des SERVICES MOBILES EN LIGNE et l'accès ou l'utilisation des SERVICES MOBILES EN LIGNE ne sont pas affectés par l'UTILISATEUR PRINCIPAL (il ne s'agit donc pas de CORRECTIONS D'ERREURS ni de MODIFICATIONS), VOLKSWAGEN AG peut mettre à la disposition de l'UTILISATEUR PRINCIPAL des mises à jour, de nouvelles versions de logiciel et des versions contenant des adaptations techniques ou des services, des fonctions ou des liens supplémentaires, intégrer des (modules de) services supplémentaires ou réorganiser des services, ainsi que modifier le nom et l'apparence des SERVICES MOBILES EN LIGNE. VOLKSWAGEN AG n'est pas tenue de fournir des EXTENSIONS.

7.2 **CORRECTIONS D'ERREURS** VOLKSWAGEN AG met à la disposition de l'UTILISATEUR PRINCIPAL des mises à jour (conformément au point 11), y compris des mises à jour de sécurité contenant des CORRECTIONS D'ERREURS, qui garantissent la conformité des SERVICES MOBILES EN LIGNE avec les exigences légales, réglementaires et judiciaires subjectives et objectives pendant la période au cours de laquelle les SERVICES MOBILES EN LIGNE sont mis à la disposition de l'UTILISATEUR PRINCIPAL conformément aux présentes CONDITIONS. VOLKSWAGEN AG informe l'UTILISATEUR

PRINCIPAL de la disponibilité de mises à jour contenant des CORRECTIONS D'ERREURS et des conséquences de leur non-installation et met à sa disposition des instructions d'installation. Le présent point 7.2 ne limite en rien les recours de l'UTILISATEUR PRINCIPAL en cas de non-respect du contrat conformément au point 11.

**7.3 MODIFICATIONS** VOLKSWAGEN AG peut mettre à la disposition de l'UTILISATEUR PRINCIPAL des mises à jour contenant des MODIFICATIONS des SERVICES MOBILES EN LIGNE qui vont au-delà de ce qui est nécessaire pour maintenir la conformité des SERVICES MOBILES EN LIGNE. Cela vaut en particulier pour l'arrêt (partiel) des SERVICES MOBILES EN LIGNE. VOLKSWAGEN AG peut procéder à des MODIFICATIONS si (a) des fonctions des SERVICES MOBILES EN LIGNE ou leurs composants ne sont plus utilisés dans une mesure justifiant leur maintien et leur exploitation, (b) des prescriptions légales, administratives ou judiciaires (nouvelles ou modifiées) exigent des adaptations des SERVICES MOBILES EN LIGNE, qui ne seraient pas rentables pour VOLKSWAGEN AG, (c) des modifications des conditions techniques dans l'environnement ou l'infrastructure des SERVICES MOBILES EN LIGNE sur lesquelles VOLKSWAGEN AG n'a aucune influence et qui rendent le maintien et la poursuite de l'exploitation des SERVICES MOBILES EN LIGNE plus difficiles dans une mesure qui ne serait pas rentable pour VOLKSWAGEN AG. VOLKSWAGEN AG informe l'UTILISATEUR PRINCIPAL en cas de MODIFICATIONS. Si une MODIFICATION n'a pas qu'un effet négatif mineur sur l'accès de l'UTILISATEUR PRINCIPAL aux SERVICES MOBILES EN LIGNE ou sur leur utilisation, les dispositions suivantes s'appliquent à cette information : VOLKSWAGEN AG informera l'UTILISATEUR PRINCIPAL au moins quatre (4) semaines à l'avance par courrier électronique des caractéristiques et de la date de la MODIFICATION et lui indiquera si les SERVICES MOBILES EN LIGNE peuvent être maintenus sans frais supplémentaires même sans la MODIFICATION ou s'il a le droit de résilier le contrat conformément au point 13.6.

## **8 Service client**

En cas de difficultés concernant l'acquisition ou l'activation des SERVICES MOBILES EN LIGNE, de pannes techniques ou d'autres problèmes liés à l'utilisation des SERVICES MOBILES EN LIGNE, l'UTILISATEUR peut s'adresser au service client de VOLKSWAGEN AG. Les coordonnées du service client figurent à l'annexe 1 des présentes CONDITIONS.

## **9 Droits d'utilisation**

9.1 L'UTILISATEUR se voit accorder un droit non exclusif, non transférable et ne pouvant faire l'objet d'une sous-licence, d'utiliser les SERVICES MOBILES EN LIGNE et tous les contenus et informations obtenus par ce biais pendant la durée du CONTRAT et sous réserve des présentes CONDITIONS. L'UTILISATEUR n'est pas autorisé à accorder à des tiers l'accès aux SERVICES MOBILES EN LIGNE ou aux contenus et informations obtenus par le biais des SERVICES MOBILES EN LIGNE. L'UTILISATEUR n'est pas autorisé à transmettre ses données d'accès (mot de passe du VOLKSWAGEN ID, code PIN) à des tiers. Le droit d'utilisation est réservé à certains territoires : l'utilisation aux États-Unis d'Amérique et en République populaire de Chine n'est pas autorisée.

9.2 Dans la mesure où le droit d'utilisation accordé conformément au point 9.1 concerne des logiciels, le droit d'utilisation ne s'étend qu'à l'utilisation du code objet. L'adaptation du logiciel ou la conversion du code objet en code source (décompilation) n'est autorisée que dans la mesure où un droit de décompilation inscrit dans la loi applicable ne peut être exclu.

9.3 Dans la mesure où les commandes vocales de l'UTILISATEUR au système à commande vocale en ligne sont soumises au droit d'auteur ou à d'autres droits de protection, l'UTILISATEUR accorde à VOLKSWAGEN AG le droit simple, gratuit, irrévocable et mondial d'utiliser ces commandes, y compris leur contenu, dans la mesure où cela est nécessaire à la fourniture des services demandés de la commande vocale en ligne.

# 10 Obligations de l'UTILISATEUR

10.1 L'UTILISATEUR veille à ce que son utilisation concrète des SERVICES MOBILES EN LIGNE n'enfreigne pas les présentes CONDITIONS, les dispositions légales en vigueur, notamment celles du Code de la route, ou les droits du propriétaire et/ou du détenteur du VÉHICULE ou d'autres personnes.

10.2 Si l'UTILISATEUR n'est pas à la fois propriétaire et détenteur du VÉHICULE, il doit s'assurer, avant d'effectuer toute mise à jour logicielle pour les SERVICES MOBILES EN LIGNE ou le VÉHICULE, que la mise à jour logicielle ne va pas à l'encontre des instructions ou des intérêts du propriétaire ou du détenteur du VÉHICULE. L'UTILISATEUR peut consulter des informations sur l'autorisation d'effectuer la mise à jour logicielle dans les accords entre l'UTILISATEUR et le propriétaire ou le détenteur concernant le VÉHICULE (par exemple le contrat de leasing ou, pour les voitures de société, la politique de l'employeur en matière de voitures de service ou le contrat de travail). En cas de doute, l'UTILISATEUR doit obtenir l'accord préalable du propriétaire ou du détenteur du VÉHICULE pour effectuer la mise à jour logicielle. Si l'UTILISATEUR confie le VÉHICULE à un UTILISATEUR ANONYME, l'UTILISATEUR doit informer l'UTILISATEUR ANONYME qu'il ne peut lui aussi effectuer des mises à jour logicielles que s'il y est autorisé et qu'en cas de doute, il doit demander l'accord préalable du propriétaire et du détenteur du VÉHICULE pour effectuer la mise à jour logicielle.

10.3 La commande vocale en ligne utilise l'intelligence artificielle ("**IA**") pour reconnaître les commandes vocales et les convertir en commandes textuelles, et génère l'édition par exemple avec l'IA générative ChatPro, basée sur ChatGPT d'OpenAI (voir <https://openai.com>). Les UTILISATEURS sont responsables de leurs commandes vocales à la commande vocale en ligne et doivent s'assurer que leurs commandes vocales n'enfreignent pas la législation en vigueur ou les droits de tiers (notamment les droits d'auteur ou de protection des données). L'édition de la commande vocale en ligne ("**ÉDITION**") peut être erronée, inexacte, incomplète ou offensante. Les UTILISATEURS ne doivent pas se fier à l'ÉDITION, doivent vérifier l'exactitude et l'adéquation de l'ÉDITION à leur cas précis et doivent s'assurer, avant d'utiliser ou de diffuser l'ÉDITION (notamment sur les réseaux sociaux ou d'une autre manière sur Internet), qu'une telle utilisation de l'ÉDITION ne viole pas les droits de tiers (notamment les droits d'auteur ou de protection des données).

10.4 L'UTILISATEUR informe les UTILISATEURS ANONYMES auxquels il confie le VÉHICULE, qu'il est connecté à des SERVICES MOBILES EN LIGNE et que l'UTILISATEUR pourrait avoir accès à des informations sur le VÉHICULE et donc (indirectement) aux données personnelles des UTILISATEURS ANONYMES (comportement d'utilisation, localisation, etc.). L'UTILISATEUR attire l'attention de l'UTILISATEUR ANONYME sur ces CONDITIONS et sur la politique de confidentialité. L'accès aux données et les paramètres de confidentialité y sont décrits, ainsi que la possibilité de déconnecter le VÉHICULE d'Internet. La politique de confidentialité est consultable ici : <https://consent.vwgroup.io/consent/v1/texts/weconnect/be/fr/dataprivacy/latest/html>

10.5 L'UTILISATEUR reste responsable de l'utilisation des SERVICES MOBILES EN LIGNE par des tiers (y compris les UTILISATEURS ANONYMES et les occupants du VÉHICULE) lorsqu'il permet à ces tiers d'accéder aux SERVICES MOBILES EN LIGNE, notamment en ne se déconnectant pas après avoir utilisé le VÉHICULE. Lorsqu'il utilise les SERVICES MOBILES EN LIGNE, l'UTILISATEUR doit respecter tous les avertissements et informations figurant dans la description des services correspondante. L'UTILISATEUR (en tant que conducteur ou propriétaire/détenteur du VÉHICULE) conserve l'entière responsabilité de prendre les mesures nécessaires pour assurer la sécurité routière et l'entretien du VÉHICULE ; tous les messages d'avertissement et d'erreur fournis par les SERVICES MOBILES EN LIGNE sont fournis à titre d'information uniquement. Le conducteur du VÉHICULE est seul responsable du respect à tout moment de l'ensemble des règles de sécurité routière et des lois qui s'y rapportent.

10.6 En cas de vente ou autre transfert permanent du VÉHICULE à un tiers ("**ACHETEUR**"), l'UTILISATEUR PRINCIPAL est tenu (a) de se supprimer lui-même en tant qu'UTILISATEUR PRINCIPAL en supprimant le VÉHICULE de son VOLKSWAGEN ID et (b) de supprimer ses données personnelles dans l'IHM du VÉHICULE en réinitialisant l'UTILISATEUR PRINCIPAL. L'ACHETEUR peut supprimer l'UTILISATEUR PRINCIPAL (précédent) en associant le VÉHICULE à son propre VOLKSWAGEN ID en tant qu'UTILISATEUR PRINCIPAL. L'ACHETEUR peut vérifier via l'IHM du VÉHICULE si celui-ci est encore associé à un UTILISATEUR PRINCIPAL et couper la connexion.

10.7 En cas de violation fautive des obligations stipulées au présent point 10, l'UTILISATEUR est responsable de l'indemnisation de tous les dommages qui en résultent pour VOLKSWAGEN AG. En outre, il s'engage à dégager VOLKSWAGEN AG de toutes les revendications de tiers qui seraient formulées à l'encontre de VOLKSWAGEN AG en raison de telles infractions.

## **11 Voies de recours en cas de non-conformité (garantie légale)**

11.1 En cas de non-conformité des SERVICES MOBILES EN LIGNE, l'UTILISATEUR est en droit de faire rétablir la conformité des SERVICES MOBILES EN LIGNE, par exemple par une mise à jour, le rétablissement de la mise à disposition continue ou l'élimination des limitations de performance (vitesse). Dans la mesure où (i) VOLKSWAGEN AG refuse ou ne parvient pas à se mettre en conformité dans un délai raisonnable et sans inconvénient majeur pour l'UTILISATEUR PRINCIPAL, ou (ii) la non-conformité est si importante qu'il n'est pas raisonnable pour l'UTILISATEUR PRINCIPAL de demander d'abord une réparation, l'UTILISATEUR PRINCIPAL est en droit (a) dans le cas de SERVICES MOBILES EN LIGNE payants, de demander une réduction de prix au prorata de la période pendant laquelle le contenu ou le service numérique n'était pas conforme, ainsi que (b) dans le cas de SERVICES MOBILES EN LIGNE payants, de suspendre le paiement jusqu'à ce que les SERVICES MOBILES EN LIGNE soient conformes, et (c) dans le cas de SERVICES MOBILES EN LIGNE payants comme gratuits, si la non-conformité n'est pas mineure, de résilier le CONTRAT conformément au point 13.7. Une réduction de prix ou un remboursement sont proportionnels s'ils reflètent la perte de valeur des SERVICES MOBILES EN LIGNE par rapport à la valeur qu'aurait le contenu numérique ou le service numérique s'il était conforme au contrat.

11.2 Par dérogation aux dispositions du point 11.1, VOLKSWAGEN AG n'est pas responsable des non-conformités dues au seul fait que l'UTILISATEUR n'a pas installé une mise à jour dans un délai raisonnable, dans la mesure où cette non-installation par l'UTILISATEUR n'est pas due à l'absence ou à l'insuffisance des instructions d'installation mises à disposition par VOLKSWAGEN AG.

11.3 La période pendant laquelle les mises à jour sont mises à disposition conformément au point 7.2 des présentes CONDITIONS ne prolonge pas la durée de la garantie légale ou de la garantie constructeur du VÉHICULE (y compris l'équipement du VÉHICULE nécessaire aux SERVICES MOBILES EN LIGNE).

11.4 Pour faire valoir les droits dont l'UTILISATEUR PRINCIPAL dispose en vertu du présent point 11, l'UTILISATEUR PRINCIPAL peut s'adresser au service client de VOLKSWAGEN AG.

11.5 Le présent point 11 ne limite en aucun cas les obligations de garantie légales de VOLKSWAGEN AG envers l'UTILISATEUR PRINCIPAL.

## **12 Responsabilité de VOLKSWAGEN AG**

12.1 Sauf disposition contraire aux points 12.2 à 12.6, VOLKSWAGEN AG est responsable conformément aux dispositions légales en vigueur.

12.2 VOLKSWAGEN AG décline toute responsabilité en cas de force majeure (conflits armés, épidémies, pandémies, catastrophes naturelles, conflits sociaux, embargos, actes terroristes ou autres événements indépendants de la volonté de VOLKSWAGEN AG et que VOLKSWAGEN AG ne peut pas éviter ou écarter, même en faisant preuve de la diligence requise) et de travaux d'entretien nécessaires, réparations ou autres mesures sur les installations techniques de VOLKSWAGEN AG ou de tiers qui mettent à disposition des données, des contenus, des informations ou des capacités de transmission, et qui peuvent entraîner des perturbations inévitables, des interruptions ou une diminution de la performance (vitesse) des SERVICES MOBILES EN LIGNE.

12.3 VOLKSWAGEN AG n'est pas responsable de la véracité, de l'actualité, de l'exactitude, de l'exhaustivité et/ou de la qualité des données, des contenus et des informations mis à disposition par les SERVICES MOBILES EN LIGNE de manière reconnaissable par des FOURNISSEURS TIERS. Ces données, contenus et informations ne sont pas vérifiés et/ou modifiés par VOLKSWAGEN AG.

12.4 VOLKSWAGEN AG n'a aucune connaissance des relations juridiques et réelles des UTILISATEURS avec le VÉHICULE. VOLKSWAGEN AG n'est pas responsable d'attribuer correctement aux UTILISATEURS leurs rôles d'utilisateur (conformément au point 4.1), de surveiller l'attribution des rôles d'utilisateur ou, en cas de modification des relations juridiques et/ou réelles entre l'UTILISATEUR et le VÉHICULE ou entre les UTILISATEURS eux-mêmes, d'adapter les rôles d'utilisateur aux circonstances modifiées.

12.5 VOLKSWAGEN AG n'est pas responsable des dommages et pertes résultant d'une utilisation des SERVICES MOBILES EN LIGNE par l'UTILISATEUR qui contreviendrait de manière fautive aux présentes CONDITIONS. C'est notamment le cas lorsque le conducteur du VÉHICULE est distrait de la circulation pendant le trajet par l'utilisation des SERVICES MOBILES EN LIGNE et que cela entraîne un accident.

12.6 VOLKSWAGEN AG n'est pas responsable des dommages ou pertes résultant du fait que l'UTILISATEUR a choisi par sa faute un mot de passe peu sûr ou n'a pas gardé le mot de passe secret en violation des présentes CONDITIONS ou des dommages causés par la faute de tiers auxquels l'UTILISATEUR a donné accès aux SERVICES MOBILES EN LIGNE.

12.7 Les limitations de responsabilité des points 12.2 à 12.6 ne s'appliquent pas en cas de préméditation, de négligence grave, de dol, d'atteinte à la vie, à l'intégrité physique ou à la santé, de responsabilité légale du fait des produits, de dissimulation dolosive de défauts, de prise en charge de la garantie et/ou de violation d'obligations contractuelles essentielles (dites obligations cardinales) par VOLKSWAGEN AG vis-à-vis de l'UTILISATEUR.

12.8 Dans la mesure où les dispositions légales prévoient une responsabilité directe des représentants légaux, des collaborateurs et/ou des auxiliaires d'exécution de VOLKSWAGEN AG vis-à-vis de l'UTILISATEUR, les limitations de responsabilité selon les points 12.2 à 12.6 s'appliquent en conséquence. Pour plus de clarté, ce point 12.8 ne limite pas la responsabilité de VOLKSWAGEN AG vis-à-vis de l'UTILISATEUR pour les actes des représentants légaux, des collaborateurs et/ou des auxiliaires d'exécution de VOLKSWAGEN AG.

## **13 Durée et fin du contrat**

13.1 La durée du CONTRAT conclu avec l'UTILISATEUR PRINCIPAL débute à la conclusion du CONTRAT, c'est-à-dire à la réception par l'UTILISATEUR PRINCIPAL de la confirmation de commande par e-mail (voir point 5.3). Le CONTRAT peut prévoir la fourniture de SERVICES MOBILES EN LIGNE pour une durée prédéterminée (voir le point 13.2) ou la fourniture continue de SERVICES MOBILES EN LIGNE sur une période sans durée prédéterminée (voir le point 13.3).

13.2 Si les SERVICES MOBILES EN LIGNE sont fournis pour une durée prédéterminée, la durée est indiquée lors du processus de commande et peut être consultée par l'UTILISATEUR PRINCIPAL sur MYVOLKSWAGEN. Pendant une durée prédéterminée n'excédant pas deux ans, l'UTILISATEUR PRINCIPAL ne peut résilier le CONTRAT que pour motif grave, conformément au point 13.9. Si la durée prédéterminée est supérieure à deux ans, l'UTILISATEUR PRINCIPAL peut également résilier le CONTRAT de manière ordinaire moyennant un préavis d'au moins deux semaines, mais au plus tôt avec effet à la fin de la deuxième année.

13.3 Si des SERVICES MOBILES EN LIGNE sont fournis de manière continue sur une période sans que le CONTRAT ne prévoie une durée prédéterminée, (i) l'UTILISATEUR PRINCIPAL peut résilier le CONTRAT de manière ordinaire avec un préavis d'au moins deux semaines et (ii) VOLKSWAGEN AG - après avoir fourni les SERVICES MOBILES EN LIGNE pendant au moins un an à compter de la conclusion du CONTRAT - peut résilier le CONTRAT avec un préavis d'au moins quatre semaines.

13.4 Remarque : pour certains SERVICES MOBILES EN LIGNE, VOLKSWAGEN AG peut proposer une période initiale gratuite pour les VÉHICULES neufs. En fonction de la date de livraison initiale du VÉHICULE au client et de la date de conclusion du CONTRAT, la durée initiale gratuite sera automatiquement réduite (i) de la période écoulée depuis la date de livraison initiale au client ou (ii) de la période dépassant quatre-vingt-dix jours à compter de la date de livraison initiale du VÉHICULE au client.

13.5 Si une MODIFICATION conformément au point 7.3 affecte l'accès de l'UTILISATEUR PRINCIPAL aux SERVICES MOBILES EN LIGNE ou leur utilisation et si VOLKSWAGEN AG ne peut pas prouver que cette effet défavorable n'est que mineur, l'UTILISATEUR PRINCIPAL est en droit de résilier le CONTRAT dans les 30 jours suivant la réception des informations relatives à la MODIFICATION conformément au point 7. 3 ou après la date à laquelle la MODIFICATION a été mise à la disposition de l'UTILISATEUR PRINCIPAL par VOLKSWAGEN AG, selon la date qui intervient en dernier.

13.6 Dans la mesure où (i) VOLKSWAGEN AG refuse ou ne parvient pas à mettre en conformité les SERVICES MOBILES EN LIGNE dans un délai raisonnable et sans inconvénient majeur pour l'UTILISATEUR PRINCIPAL, ou (ii) la non-conformité est si importante qu'il n'est pas raisonnable pour l'UTILISATEUR PRINCIPAL de demander d'abord une réparation, l'UTILISATEUR PRINCIPAL est en droit de résilier le CONTRAT, à moins que la non-conformité ne soit mineure.

13.7 Le droit de l'UTILISATEUR PRINCIPAL de résilier le contrat sans préavis pour motif grave reste en tout état de cause inchangé.

13.8 Toute résiliation du CONTRAT par l'UTILISATEUR PRINCIPAL doit être notifiée par écrit ou par e-mail au service client. Les coordonnées du service client figurent à l'annexe 1 des présentes CONDITIONS.

13.9 VOLKSWAGEN AG peut résilier le CONTRAT pour motif grave. VOLKSWAGEN AG considère qu'il y a motif grave en cas de violation importante et fautive des présentes CONDITIONS par l'UTILISATEUR, notamment si une violation du point 10 entraîne une augmentation considérable de la consommation de données mobiles ou un effet préjudiciable à la sécurité du VÉHICULE, des SERVICES MOBILES EN LIGNE ou du serveur de données de VOLKSWAGEN AG. Avant la résiliation, VOLKSWAGEN AG informe l'UTILISATEUR PRINCIPAL de la violation de manière appropriée, par e-mail ou par tout autre moyen, et donne à l'UTILISATEUR PRINCIPAL la possibilité de mettre fin à la violation ou au comportement abusif ou d'y remédier dans le délai indiqué. Cette disposition ne s'applique toutefois pas si une cessation immédiate de la relation contractuelle s'impose au vu de la gravité de l'effet préjudiciable à la sécurité informatique du VÉHICULE, des SERVICES MOBILES EN LIGNE ou du serveur de données de VOLKSWAGEN AG.

## 14 Blocage

En cas de violations graves et coupables de ces CONDITIONS par l'UTILISATEUR, VOLKSWAGEN AG est en droit de bloquer l'accès de l'UTILISATEUR aux SERVICES MOBILES EN LIGNE jusqu'à la cessation de la violation. Ceci s'applique notamment aux cas mentionnés au point 13.9.

## 15 Dispositions finales

15.1 Le tribunal de Wolfsburg (Allemagne) est seul compétent en cas de réclamation en rapport avec le CONTRAT relatif aux SERVICES MOBILES EN LIGNE, dans la mesure où l'UTILISATEUR n'utilise pas les SERVICES MOBILES EN LIGNE en tant que CONSOMMATEUR.

15.2 Si l'UTILISATEUR utilise les SERVICES MOBILES EN LIGNE en tant que CONSOMMATEUR, VOLKSWAGEN AG ne peut poursuivre l'UTILISATEUR qu'auprès du tribunal compétent pour son domicile ou sa résidence habituelle. L'UTILISATEUR peut assigner VOLKSWAGEN AG devant le tribunal compétent pour le siège administratif de VOLKSWAGEN AG à Wolfsburg (Allemagne) ainsi que devant tout autre tribunal compétent pour un tel cas selon le droit en vigueur.

15.3 Le droit de la République fédérale d'Allemagne est exclusivement applicable à tous les litiges découlant du CONTRAT relatif aux SERVICES MOBILES EN LIGNE ou en rapport avec celui-ci. Si l'UTILISATEUR est CONSOMMATEUR, ceci ne s'applique pas dans la mesure où des dispositions contraignantes (par exemple des dispositions impératives de protection des consommateurs) dans le droit du pays de résidence ou de séjour habituel du CONSOMMATEUR au moment de la conclusion du contrat s'opposent à l'application du droit allemand.

15.4 VOLKSWAGEN AG se réserve le droit de céder le CONTRAT (sans autre modification des droits et obligations contractuels) à une autre entreprise du Groupe Volkswagen ; l'UTILISATEUR donne son accord à VOLKSWAGEN AG à cet effet. VOLKSWAGEN AG informe l'UTILISATEUR en temps utile et par écrit d'une telle cession. Si la cession entraîne une diminution des droits contractuels ou des droits de l'UTILISATEUR, l'accord de l'UTILISATEUR sera demandé avant la cession.

## 16 Règlement des litiges

16.1 Le présent point 16 ne s'applique qu'aux CONSOMMATEURS dont le domicile ou la résidence habituelle se trouve dans un État membre de l'Espace économique européen et n'affecte pas les dispositions légales relatives au règlement extrajudiciaire des litiges pour les consommateurs qui peuvent exister dans des pays situés en dehors de l'Espace économique européen.

16.2 La Commission européenne met à disposition une plateforme de règlement extrajudiciaire des litiges en ligne, accessible à l'adresse [www.ec.europa.eu/consumers/odr](http://www.ec.europa.eu/consumers/odr). Sur cette plateforme, l'UTILISATEUR trouvera une liste d'organismes de médiation pour les consommateurs qui peuvent l'aider à résoudre des litiges à l'amiable.

16.3 VOLKSWAGEN AG n'a ni la volonté ni l'obligation de participer à des procédures de règlement des litiges par des organismes de conciliation des consommateurs.

16.4 Pour éviter toute ambiguïté, aucune disposition du présent point 16 ne limite le droit de l'UTILISATEUR de faire valoir ses droits devant un tribunal compétent.

## Annexe 1 : coordonnées du service client de Volkswagen

Belgique / België: [0800-38152](tel:0800-38152)  
Bosna i Hercegovina: [0800-82909](tel:0800-82909)  
България: [00800-2100375](tel:00800-2100375)  
Česká republika: [800 142244](tel:800-142244)  
Cyprus: [8009-8376](tel:8009-8376)  
Danmark: [80-886303](tel:80-886303)  
Deutschland: [0800 - 40 888 00](tel:0800-4088800)  
Eesti / Эстония: [800-0112006](tel:800-0112006)  
Ελλάδα: [+30 21-11989832](tel:+30-21-11989832)  
España (Península y Baleares): [800 810 320](tel:800-810320)  
España (Islas Canarias, Ceuta y Melilla): [800-098460](tel:800-098460)  
France: [0805 - 112197](tel:0805-112197)  
Hrvatska: [+49 05361-379377-0](tel:+49-05361-379377-0) , [+49 05361-379377-2](tel:+49-05361-379377-2)  
Ísland: [800-4158](tel:800-4158)  
Ireland: [1800-930066](tel:1800-930066)  
Italia: [800 - 149 846](tel:800-149846)  
Japan: [0120-993-199](tel:0120-993-199)  
La Réunion: [0262 920 000](tel:0262-920000)  
Latvija / Латвия: [800-05769](tel:800-05769)  
Lietuva / Литва: [8-800-30723](tel:8-800-30723)  
Luxemburg / Luxembourg: [800-22472](tel:800-22472)  
Magyarország: [0680-021421](tel:0680-021421)  
Македонија / Македони: [0800-80464](tel:0800-80464)  
Malta: [800-62948](tel:800-62948)  
Nederland: [0800-0200453](tel:0800-0200453)  
Norge: [800-12651](tel:800-12651)  
Österreich: [0800-012325](tel:0800-012325)  
Polska: [00800-1216777](tel:00800-1216777)  
Portugal: [800 897206](tel:800-897206)  
România: [031-2295251](tel:031-2295251)  
Schweiz / Svizzera / Suisse: [0800-803307](tel:0800-803307)  
Србија: [0800-300163](tel:0800-300163)  
Shqipëri: [+355-4-5300896](tel:+355-4-5300896)  
Slovenija: [0800-82026](tel:0800-82026)  
Slovenská republika: [0800-002570](tel:0800-002570)  
Suomi: [0800-913226](tel:0800-913226)  
Sverige: [0200-883424](tel:0200-883424)  
Україна: [0800-503887](tel:0800-503887)  
United Kingdom: [0800 - 279 750 8](tel:0800-2797508)

Si votre opérateur de téléphonie ne prend pas en charge ce numéro vert, appelez le +32 4010997.  
Les coûts varient en fonction du tarif de votre fournisseur. Des frais d'itinérance peuvent être facturés en cas d'appel depuis l'étranger.

## **Annexe 2 : information sur le droit de révocation**

### **I. Droit de révocation**

**Vous avez le droit de révoquer le présent contrat dans un délai de 14 jours sans avoir à vous justifier.**

**Le droit de révocation expire 14 jours après la conclusion du contrat.**

**Vous devez nous informer de votre volonté d'exercer votre droit de révocation (VOLKSWAGEN AG, Berliner Ring 2, 38440 Wolfsburg (Allemagne), numéro de téléphone pour tous les pays : 0800 - 408 88 00, sauf FINLANDE (990 - 800 433 473 28) et HONGRIE (001 - 800 433 473 28), adresse e-mail : [contract-support@volkswagen.de](mailto:contract-support@volkswagen.de)). Pour ce faire, envoyez-nous une déclaration de révocation univoque (par ex. lettre, fax ou e-mail). Vous pouvez utiliser à cet effet le modèle de formulaire de révocation ci-joint, qui n'est toutefois pas obligatoire.**

**Pour que le délai soit respecté, il suffit que vous envoyiez votre déclaration de révocation dans les délais.**

## **II. Conséquences d'une révocation**

**En cas de révocation du présent contrat, nous vous rembourserons tous les paiements reçus de votre part, y compris les frais de livraison (à l'exception des frais supplémentaires liés aux modes de livraison choisis par vous autres que le mode de livraison standard le moins cher que nous proposons) sans retard excessif et, en tout état de cause, au plus tard quatorze jours à compter de la date de réception de votre déclaration de révocation. Sauf accord contraire explicite, le remboursement sera effectué en utilisant le même mode de paiement que celui utilisé pour la transaction initiale ; en aucun cas, ce remboursement ne donnera lieu à des frais.**

## **III. Modèle de formulaire de révocation**

**À : adresse postale de VOLKSWAGEN AG : Berliner Ring 2, 38440 Wolfsburg, Allemagne**

**E-mail : [contract-support@volkswagen.de](mailto:contract-support@volkswagen.de)**

**Par la présente, je/nous déclare(ons) (\*) la révocation (\*) de mon/notre (\*) contrat (\*) Date de commande (\*)/ date de réception (\*) Nom du/des consommateur(s) : Adresse du/des consommateur(s) : Signature du/des consommateur(s) (uniquement si le présent formulaire est transmis sur papier)**

**Date :**

**(\*) barrer les mentions inutiles**

## **Attribution - Partage dans les mêmes conditions 4.0 international**

En exerçant les droits sous licence (tels que définis ci-dessous), vous acceptez légalement les termes de la présente attribution Creative Commons – licence publique partage dans les mêmes conditions 4.0 international ("Licence publique"). Dans la mesure où la présente licence publique

doit être considérée comme un contrat de licence, le donneur de licence vous accorde les droits sous licence mentionnés dans la licence publique en échange de votre acceptation des conditions de la licence, et vous accorde les droits correspondants en ce qui concerne les avantages dont le donneur bénéficie en rendant le contenu sous licence disponible selon ces conditions.

## Article 1 – Définitions

### a. **Œuvre dérivée**

désigne une œuvre protégée par les droits d'auteur et droits connexes, dérivée ou adaptée de l'œuvre sous licence et dans laquelle l'œuvre sous licence est traduite, retouchée, arrangée, transformée ou modifiée de telle façon que l'autorisation du donneur de licence est nécessaire, conformément aux dispositions des droits d'auteur et droits connexes. Dans le cas de la présente licence publique, lorsque l'œuvre sous licence est une œuvre musicale, une représentation publique ou un enregistrement sonore, la synchronisation de l'œuvre sous licence avec une image animée sera considérée comme une œuvre dérivée aux fins de la présente licence publique.

### b. **Licence d'œuvre dérivée**

désigne une licence par laquelle vous accordez vos droits d'auteur et droits connexes portant sur vos contributions à l'œuvre dérivée, selon les termes et conditions de la présente licence publique.

### c. **Licence compatible BY-SA**

désigne une licence figurant sur <https://creativecommons.org/compatiblicenses> approuvée par Creative Commons comme étant essentiellement équivalente à la présente licence publique.

d. **Droits d'auteur et droits connexes** désigne le droit d'auteur et/ou les droits connexes étroitement liés au droit d'auteur incluant, notamment, la représentation, la radio et télédiffusion, l'enregistrement sonore et le droit sui generis des producteurs de bases de données, quelle que soit la classification ou qualification juridique de ces droits. Dans le cadre de la présente licence publique, les droits visés à l'article > 2(b)(1)-(2)

ne relèvent ni du droit d'auteur ni de droits connexes.

e. **Mesures techniques efficaces** désigne les mesures techniques qui, en l'absence d'autorisation expresse, ne peuvent être contournées dans le cadre de lois conformes aux dispositions de l'article 11 du Traité de l'OMPI sur le droit d'auteur adopté le 20 Décembre 1996 et/ou d'accords internationaux de même objet.

f. **Exceptions et limitations** désigne l'utilisation loyale et équitable (fair use et fair dealing) et/ou toute autre exception ou limitation du droit d'auteur ou des droits connexes applicable à votre utilisation de l'œuvre sous licence.

g. **Éléments de licence** désigne les composantes de la licence figurant dans l'intitulé de la licence publique Creative Commons. Les éléments de la présente licence publique sont : Attribution et Partage dans les mêmes conditions.

h. **Œuvre sous licence** désigne l'œuvre littéraire ou artistique, la base de données ou toute autre œuvre pour laquelle le donneur de licence a recours à la présente licence publique.

i. **Droits accordés par la licence** désigne les droits qui vous sont accordés selon les termes et conditions d'utilisation définis par la présente licence publique, limités aux droits d'auteur et droits connexes applicables à votre utilisation de l'œuvre sous licence et que le donneur de licence a le droit d'accorder.

j. **Donneur de licence** désigne la (les) personne(s) physique(s) ou morale(s) qui accorde(nt) des droits en vertu de la présente licence publique.

k. **Partager** signifie mettre une œuvre à la disposition du public par tout moyen ou procédé qui requiert l'autorisation découlant des droits accordés par la licence, tels que les droits de reproduction, de représentation au public, de distribution, de diffusion, de communication ou d'importation, y compris de manière à ce que chacun puisse y avoir accès de l'endroit et au moment qu'il choisit individuellement.

l. **Droit sui generis des producteurs de bases de données** désigne les droits distincts du droit d'auteur résultant de la Directive 96/9/CE du Parlement européen et du Conseil du 11 mars 1996 sur la protection juridique des bases de données, ainsi que tout autre droit de nature équivalente dans le monde.

m. **Vous** désigne la personne physique ou morale qui fait usage des droits concédés sous licence dans le cadre de la présente licence publique. **Votre et vos** a la signification correspondante.

## Article 2 - Champ d'application

### a. Octroi de la licence

1. Sous réserve du respect des termes et conditions d'utilisation de la présente licence publique, le donneur de licence vous autorise à exercer pour le monde entier, à titre gratuit, non sous-licenciable, non exclusif, irrévocable, les droits accordés par la licence afin de :

A. reproduire et partager l'œuvre sous licence, en tout ou partie ; et

B. produire, reproduire et partager l'œuvre dérivée.

2. **Exceptions et limitations** . Afin de lever toute ambiguïté, lorsque les exceptions et limitations s'appliquent à votre utilisation, la présente licence publique ne s'applique pas et vous n'avez pas à vous conformer à ses termes et conditions.

3. **Durée** . La durée de la présente licence publique est définie à l'article> 6(a)

4. **Supports et formats : modifications techniques autorisées** . Le donneur de licence vous autorise à exercer les droits accordés par la licence sur tous les supports et formats connus ou encore inconnus à ce jour, et à apporter toutes les modifications techniques que ceux-ci requièrent. Le donneur de licence renonce et/ou accepte de ne pas exercer ses droits qui pourraient être susceptibles de vous empêcher d'apporter les modifications techniques nécessaires pour exercer les droits accordés par la licence, y compris celles nécessaires au contournement des mesures techniques efficaces. Dans le cadre de la présente licence publique, le fait de ne procéder qu'à de simples modifications techniques autorisées selon les termes du présent article> 2(a)(4) n'est jamais de nature à créer une œuvre dérivée.

### 5. Utilisateurs en aval

A. **Offre du donneur de licence – Œuvre sous licence** . Chaque utilisateur de l'œuvre sous licence reçoit automatiquement une offre de la part du donneur de licence lui permettant d'exercer les droits accordés par la licence selon les termes et conditions de la présente licence publique.

**B. Offre additionnelle du donneur de licence – Œuvre dérivée** . Chaque utilisateur d'une œuvre dérivée reçoit automatiquement une offre du donneur de licence lui permettant d'exercer les droits accordés par la licence sur l'œuvre dérivée selon les termes et conditions de la licence d'œuvre dérivée que vous appliquez.

**C. Pas de restrictions en aval pour les utilisateurs suivants** . Vous ne pouvez proposer ou imposer des termes et conditions supplémentaires ou différents, ou appliquer quelque mesure technique efficace que ce soit à l'œuvre sous licence si ceux(celles)-ci sont de nature à restreindre l'exercice des droits accordés par la licence aux utilisateurs de l'œuvre sous licence.

6. **Non approbation** . Aucun élément de la présente licence publique ne peut être interprété comme laissant supposer que vous ou votre utilisation de l'œuvre sous licence est lié(e) à, parrainé(e), approuvé(e), ou doté(e) d'un statut officiel par le donneur de licence ou par toute autre personne à qui revient l'attribution de l'œuvre sous licence, comme indiqué à l'article 3 (a)(1)(A)(i).

#### **b. Autres droits** .

1. Les droits moraux, tels que la protection contre la déformation de l'œuvre, ne sont pas concédés sous licence par la présente licence publique, pas plus que le droit à la vie privée, à la protection des données et/ou d'autres droits moraux similaires ; toutefois, le donneur de licence renonce à ces droits ou à leur application dans la mesure où cela est nécessaire et possible pour vous permettre d'exercer les droits concédés, mais pas au-delà.
2. Le droit des brevets et le droit des marques ne sont pas concernés par la présente licence publique.
3. Dans la mesure du possible, le donneur de licence renonce au droit de collecter des redevances auprès de vous pour l'exercice des droits accordés par la licence, directement ou indirectement dans le cadre d'un régime de gestion collective facultative ou obligatoire assorti de possibilités de renonciation quel que soit le type d'accord ou de licence. Dans tous les autres cas, le donneur de licence se réserve expressément le droit de collecter de telles redevances.

### **Article 3 – Conditions d'utilisation de la présente licence publique.**

L'exercice des droits accordés par la licence est expressément soumis aux conditions suivantes

#### **a. Attribution**

1. Si vous partagez l'œuvre sous licence (y compris sous une forme modifiée), vous devez :

A. conserver les informations suivantes lorsqu'elles sont fournies par le donneur de licence avec l'œuvre sous licence :

i. identification du(des) auteur(s) de l'œuvre sous licence et de toute personne à qui revient l'attribution de l'œuvre sous licence, dans la mesure du possible, conformément à la demande du donneur de licence (y compris sous la forme d'un pseudonyme s'il est indiqué) ;

ii. l'indication de l'existence d'un droit d'auteur ;

iii. une notice faisant référence à la présente licence publique ;

iv. une notice faisant référence aux limitations de garantie et exclusions de responsabilité ;

v. un URI ou un hyperlien vers l'œuvre sous licence dans la mesure du possible ;

B. indiquer si vous avez modifié l'œuvre sous licence et conserver un suivi des modifications précédentes ; et

C. indiquer si l'œuvre sous licence est mise à disposition en vertu de la présente licence publique en incluant le texte, l'URI ou l'hyperlien correspondant à la présente licence publique.

2. Vous pouvez satisfaire aux conditions de l'article 3(a)(1) dans toute la mesure du possible, en fonction des supports, moyens et contextes dans lesquels vous partagez l'œuvre sous licence. Par exemple, vous pouvez satisfaire aux conditions susmentionnées en fournissant l'URI ou l'hyperlien vers la ressource incluant les informations requises. Bien que requises aux termes de l'article 3(a)(1)(A), certaines informations devront être retirées, dans la mesure du possible, si le donneur de licence en fait la demande.

#### **b. Partage dans les mêmes conditions**

Outre les conditions indiquées à l'article 3(a), si vous partagez une œuvre dérivée que vous avez réalisée, les conditions suivantes s'appliquent aussi.

1. La licence d'œuvre dérivée que vous appliquez doit être une licence Creative Commons avec les mêmes éléments de licence, qu'il s'agisse de cette version ou d'une version ultérieure, ou une licence compatible BY-SA.

2. Vous devez inclure le texte, l'URI ou l'hyperlien correspondant à la licence d'œuvre dérivée que vous appliquez. Ces conditions peuvent être satisfaites dans la mesure du raisonnable suivant les supports, moyens et contextes via lesquels vous partagez l'œuvre dérivée.

3. Vous ne pouvez pas proposer ou imposer des termes ou des conditions supplémentaires ou différents ou appliquer des mesures techniques efficaces à l'œuvre dérivée qui seraient de nature à restreindre l'exercice des droits accordés par la licence d'œuvre dérivée que vous appliquez.

#### **Article 4 – Le Droit sui generis des producteurs de bases de données**

Lorsque les droits accordés par la licence incluent le droit sui generis des producteurs de bases de données applicable à votre utilisation de l'œuvre sous licence :

a. afin de lever toute ambiguïté, l'article 2(a)(1) vous accorde le droit d'extraire, réutiliser, reproduire et partager la totalité ou une partie substantielle du contenu de la base de données ;

b. si vous incluez la totalité ou une partie substantielle du contenu de la base de données dans une base de données pour laquelle vous détenez un droit sui generis de producteur de bases de données, la base de données sur laquelle vous détenez un tel droit (mais pas ses contenus individuels) sera alors considérée comme une œuvre dérivée, y compris pour l'application de l'article 3(b) ; et

c. vous devez respecter les conditions de l'article 3(a) si vous partagez la totalité ou une partie substantielle du contenu des bases de données.

Afin de lever toute ambiguïté, le présent article 4 complète mais ne remplace pas vos obligations découlant des termes de la présente licence publique lorsque les droits accordés par la licence incluent d'autres droits d'auteur et droits connexes.

## **Article 5 – Limitations de garantie et exclusions de responsabilité**

a. **Sauf indication contraire et dans la mesure du possible, le donneur de licence met à disposition l'œuvre sous licence telle quelle, et n'offre aucune garantie de quelque sorte que ce soit, notamment expresse, implicite, statutaire ou autre la concernant. Cela inclut, notamment, les garanties liées au titre, à la valeur marchande, à la compatibilité de certaines utilisations particulières, à l'absence de violation, à l'absence de vices cachés ou autres défauts, à l'exactitude, à la présence ou à l'absence d'erreurs connues ou non ou susceptibles d'être découvertes dans l'œuvre sous licence. Lorsqu'une limitation de garantie n'est pas autorisée en tout ou partie, cette clause peut ne pas vous être applicable.**

b. **Dans la mesure du possible, le donneur de licence ne saurait voir sa responsabilité engagée vis-à-vis de vous, quel qu'en soit le fondement juridique (y compris, notamment, la négligence), pour tout préjudice direct, spécial, indirect, incident, consécutif, punitif, exemplaire, ou pour toutes pertes, coûts, dépenses ou tout dommage découlant de l'utilisation de la présente licence publique ou de l'utilisation de l'œuvre sous licence, même si le donneur de licence avait connaissance de l'éventualité de telles pertes, coûts, dépenses ou dommages. Lorsqu'une exclusion de responsabilité n'est pas autorisée en tout ou partie, cette clause peut ne pas vous être applicable.**

c. Les limitations de garantie et exclusions de responsabilité ci-dessus doivent être interprétées, dans la mesure du possible, comme des limitations et renonciations totales de toute responsabilité.

## **Article 6 - Durée et fin**

a. La présente licence publique s'applique pendant toute la durée de validité des droits accordés par la licence. Cependant, si vous manquez à vos obligations prévues par la présente licence publique, vos droits accordés par la présente licence publique seront automatiquement révoqués.

b. Lorsque les droits accordés par la licence ont été révoqués selon les termes de l'article 6(a), ils seront rétablis :

1. automatiquement, à compter du jour où la violation aura cessé, à condition que vous y remédiiez dans les 30 jours suivant la date à laquelle vous aurez eu connaissance de la violation ; ou
2. à condition que le donneur de licence l'autorise expressément. Afin de lever toute ambiguïté, le présent article 6(b) n'affecte pas le droit du donneur de licence de demander réparation dans les cas de violation de la présente licence publique.

c. Afin de lever toute ambiguïté, le donneur de licence peut également proposer l'œuvre sous licence selon d'autres termes et conditions et peut cesser la mise à disposition de l'œuvre sous licence à tout moment ; une telle cessation n'entraîne pas la fin de la présente licence publique.

d. Les articles 1, 5, 6, 7 et 8 continueront à s'appliquer même après la résiliation de la présente licence publique.

## **Article 7 – Autres termes et conditions**

a. Sauf accord exprès, le donneur de licence n'est lié par aucune modification des termes de votre part.

b. Tous arrangements, ententes ou accords relatifs à l'œuvre sous licence non mentionnés dans la présente licence publique sont séparés et indépendants des termes et conditions de la présente licence publique.

### **Article 8 – Interprétation**

a. Afin de lever toute ambiguïté, la présente licence publique ne doit en aucun cas être interprétée comme ayant pour effet de réduire, limiter, restreindre ou imposer des conditions plus contraignantes que celles qui sont prévues par les dispositions légales applicables.

b. Dans la mesure du possible, si une clause de la présente licence publique est déclarée inapplicable, elle sera automatiquement modifiée a minima afin de la rendre applicable. Dans le cas où la clause ne peut être modifiée, elle sera écartée de la présente licence publique sans préjudice de l'applicabilité des termes et conditions restants.

c. Aucun terme ni aucune condition de la présente licence publique ne sera écarté(e) et aucune violation ne sera admise sans l'accord exprès du donneur de licence.

d. Aucun terme ni aucune condition de la présente licence publique ne constitue ou ne peut être interprété(e) comme une limitation ou une renonciation à un quelconque privilège ou à une immunité s'appliquant au donneur de licence ou à vous, y compris lorsque celles-ci émanent d'une procédure légale, quel(le) qu'en soit le système juridique concerné ou l'autorité compétente.