

Conditions générales de vente de AUTOHERO FRANCE

Section 1 Dispositions générales

1. La société AUTOHERO FRANCE, dont le siège social se situe 107 avenue de la République à CHÂTILLON (92320), immatriculée au RCS de Nanterre sous le numéro 851 691 865 (ci-après **"Autohero"**), vend des véhicules automobiles d'occasion (ci-après les **"Véhicules"**). A cette fin, il exploite le site internet www.autohero.com/fr (ci-après le **"Site"**).
2. Les présentes Conditions générales de vente (ci-après les **"CGV"**) s'appliquent exclusivement aux Consommateurs et Non-Professionnels tels que définis par l'article liminaire du Code de la consommation (ci-après les **"Clients"** ou les **"Acheteurs"**).
3. Le terme Consommateur désigne, conformément aux dispositions de l'article liminaire du Code de la consommation, toute personne physique qui agit à des fins qui n'entrent pas dans le cadre de son activité commerciale, industrielle, artisanale ou libérale.
4. Le terme Non-Professionnel désigne, conformément aux dispositions de l'article liminaire du Code de la consommation, toute personne morale qui n'agit pas à des fins professionnelles.
5. Le terme Professionnel désigne, conformément aux dispositions de l'article liminaire du Code de la consommation, toute personne physique ou morale, publique ou privée, qui agit à des fins entrant dans le cadre de son activité commerciale, industrielle, artisanale, libérale ou agricole, y compris lorsqu'elle agit au nom ou pour le compte d'un autre professionnel.
6. Tous les prix s'entendent bruts et en euros.
7. Aux fins des présentes CGV, les jours ouvrés sont les jours de semaine du lundi au samedi, à l'exception des jours fériés lesquels doivent être pris en compte en conséquence. Les jours calendaires sont les jours du calendrier de l'année civile, y compris les jours fériés et chômés.

Section 2 L'accès aux offres, la validation de la commande et la conclusion du contrat d'achat

1. Le Client peut accéder, depuis la plateforme www.autohero.com/fr, à l'ensemble des Véhicules de AUTOHERO proposés à la vente. Les annonces ainsi que les informations, photos et vidéos de présentation des Véhicules ne constituent en aucun cas une offre de contracter un contrat d'achat. Les informations communiquées servent uniquement à fournir au Client les informations nécessaires pour commander le Véhicule de son choix. Le Client peut également joindre le service client de AUTOHERO pour obtenir plus d'informations sur les Véhicules ou les processus de vente.
2. Le Client est informé qu'une partie des Véhicules proposés à la vente sont d'origine étrangère, étant entendu que ces Véhicules importés peuvent avoir une désignation commerciale distincte de celle utilisée en France.

Pour cette raison et en cas d'incohérence, le Client est informé que les équipements et options indiquées dans l'annonce de vente priment sur celles induites de la désignation commerciale du Véhicule.

La version du Véhicule, lorsqu'il s'agit d'un modèle étranger, est mentionnée dans le rapport Autorigin joint à l'offre de vente.

En contractant, le Client est avisé et accepte expressément prendre possession de son Véhicule selon l'appellation déterminée par le constructeur dans son pays de provenance, et conformément aux éléments indiqués dans l'annonce de vente.

3. Le Client est informé que, pour les Véhicules présentés comme étant en stock, les prix et délais de livraison ne sont garantis que dans la limite des stocks disponibles.
4. Le Client souhaitant faire l'acquisition d'un Véhicule choisit ensuite des produits additionnels (garanties, mode de livraison...) et s'il souhaite ou non donner mandat à AUTOHERO pour effectuer les démarches d'immatriculation. Il peut ensuite choisir entre plusieurs possibilités de paiement : le paiement comptant sous 3 jours ouvrés, le paiement par chèque de banque au moment de la mise à disposition du Véhicule ou un financement avec un organisme partenaire de AUTOHERO.
5. En cliquant sur le bouton « Commander maintenant », le Client manifeste de façon indiscutable sa volonté de se porter acquéreur et soumet une offre contraignante d'achat. Il reconnaît alors avoir eu connaissance, préalablement à la conclusion du Contrat, d'une manière claire et compréhensible, des présentes CGV et de toutes les informations et renseignements visés aux articles L. 111-1 à L. 111-8 du Code de la consommation issus de l'article 6 de la loi du 17 mars 2014, et en particulier :
 - Les caractéristiques des Véhicules proposés par AUTOHERO ;
 - L'identité complète du vendeur (raison sociale, adresse géographique de l'établissement et coordonnées de contact) ;
 - Le prix total d'une commande, en Euros et Toutes Taxes Comprises ou, lorsque le prix ne peut raisonnablement être calculé à l'avance du fait du caractère spécifique de la prestation commandée, le mode de calcul du prix et, s'il y a lieu, tous les frais supplémentaires ou, lorsque ces frais ne peuvent raisonnablement être calculés à l'avance, la mention que ces frais peuvent être exigibles ;
 - Les modalités de paiement de la commande et les modalités prévues pour le traitement des réclamations.
6. La demande de vérification de sa commande par le Client emporte son adhésion pleine et entière aux présentes CGV, à l'exclusion de toutes autres.
7. Le Client doit ensuite télédéposer, par le biais de son espace client ou par mail adressé à contact-fr@autohero.com, les documents requis par AUTOHERO, à savoir notamment mais non limitativement :
 - une copie de carte d'identité en cours de validité,
 - un justificatif de domicile de moins de 6 mois,
 - un permis de conduire définitif et valide.
8. Si le Client souhaite obtenir un financement pour l'achat d'un Véhicule, il doit alors télédéposer par le biais de son compte, les documents et informations nécessaires à la demande de financement.
9. L'achat via financement est conclu à la réunion de toutes les conditions suivantes :

- un organisme de financement partenaire de AUTOHERO accepte le financement du Véhicule sélectionné par le Client sous 7 jours ouvrables ;
 - sous réserve de la disponibilité du Véhicule, le Client signe son contrat de financement ;
 - le Client verse le solde au comptant à AUTOHERO dans les 3 jours ouvrables suivant la conclusion du contrat de financement.
10. La non-réalisation d'une seule des conditions précitées entraînera l'expiration de l'offre d'achat du Client et la caducité du contrat de financement le cas échéant.
11. Seulement à compter de la vérification de la commande et de la validation du financement le cas échéant, le contrat d'achat est conclu et le Véhicule réservé et préparé exclusivement pour le Client. D'autre part, le Véhicule ne devient la propriété du Client qu'après complet paiement du Prix et des accessoires à AUTOHERO. Cette clause de réserve de propriété a été portée à la connaissance du Client au cours de la commande et par conséquent, avant la livraison du Véhicule.
12. Le règlement du Prix d'achat dû peut se faire, au choix du Client :
- Par chèque de banque libellé à l'ordre de la société « AUTOHERO France », au moment de la mise à disposition du Véhicule ou,
 - Par virement bancaire sous 3 jours ouvrés à compter de la conclusion du Contrat.
13. A défaut d'exécution des obligations dans les délais précités quel que soit le mode de paiement, AUTOHERO se réserve le droit d'annuler la commande et par conséquent les parties seront libérées de toute obligation. AUTOHERO remettra alors le Véhicule en vente et remboursera les sommes déjà perçues, le cas échéant.
14. Après finalisation de l'achat quel que soit le mode de financement, AUTOHERO remet au Client le procès-verbal de la visite technique établi depuis moins de 6 mois de tout véhicule soumis à la visite technique prévue par les dispositions des articles R. 323-22 et R. 323-26 du code de la route.

Section 3 Le paiement du prix d'achat et des frais complémentaires

1. Le prix du Véhicule tel que figurant sur le Contrat de AUTOHERO adressé au Client s'entend TTC et comprend de manière détaillée :
- le prix du Véhicule décrit avec ses équipements de série,
 - les prestations supplémentaires décrites sur le Contrat,
 - les frais de formalité incluant notamment la gestion des démarches administratives, la préparation du véhicule, la carte grise provisoire (le cas échéant), les plaques provisoires et la mise à disposition du véhicule,
 - les éventuels frais de transfert inter agence si le Client souhaite un lieu de livraison différent du lieu de stockage du véhicule.

Les bonus ou malus éventuels liés aux émissions de CO2 du Véhicule indiqués sur le Contrat sont présentés sous réserve d'application par les administrations. Les Véhicules d'Occasion ne bénéficient pas du bonus écologique. Ces mesures gouvernementales s'appliquant sur l'année en cours uniquement, AUTOHERO n'est pas en mesure de savoir à l'avance si ces dispositifs seront reconduits ni les modalités exactes de ces dispositifs dans le cadre d'une éventuelle reconduction. AUTOHERO ne pourra être tenue pour responsable de la suppression ou de la modification de ces

dispositifs, notamment dans le cadre des Véhicules commandés sur une année et livrés sur l'année suivante.

2. Le coût de la carte grise définitive dépend de la puissance fiscale du Véhicule, du niveau d'émission de CO² du Véhicule et du lieu de résidence du Client. Son montant sera à acquitter par le Client, en sus du Prix stipulé au paragraphe 1. Si le Client choisit de donner mandat à AUTOHERO pour effectuer les démarches d'immatriculation pour son compte, il devra s'acquitter auprès de AUTOHERO d'un débours correspondant au coût de sa carte grise selon la grille officielle en vigueur. En cas d'évolution de cette grille, le montant pourra être revu à la hausse ou à la baisse au moment de l'immatriculation du véhicule soit après la période de rétractation de 14 jours suivant la livraison.
3. En sus du Contrat relatif au Véhicule, le Client peut sélectionner un panel de prestations supplémentaires proposées par AUTOHERO. Ces prestations supplémentaires seront comprises dans le Contrat. A moins qu'il n'en soit disposé autrement, les frais et autres coûts additionnels seront facturés pour ces prestations supplémentaires.
4. Conformément aux paragraphes supra, le Client s'engage à s'acquitter au profit de AUTOHERO les arrhes ainsi qu'à régler le solde comptant dans les délais impartis. Tout paiement par virement bancaire devra être effectué par une banque ayant son siège social situé dans l'Union Européenne ou dans l'Espace Economique Européen.

Section 4 La reprise de l'ancien véhicule du Client

1. AUTOHERO offre la possibilité au Client de régler tout ou partie du prix d'achat dû en vendant un autre véhicule (ci-après le **"Véhicule Repris"**), à une société affiliée à AUTOHERO et plus précisément à la société AUTO1 EUROPEAN CARS B.V., Hoogoorddreef 11, 1101 BA, Amsterdam, Pays-Bas (ci-après **"AUTO1"**). En cas de reprise, s'opère une compensation entre le prix de reprise dont AUTO1 est redevable et le prix d'achat au titre du Contrat dû à AUTOHERO, conformément aux dispositions suivantes (ci-après la **"Reprise"**).
2. La Reprise n'est possible que si le Véhicule repris n'est pas soumis aux droits d'un tiers et que le Client est le seul titulaire du certificat d'immatriculation. En cas de cotitularité du Véhicule repris, les mêmes titulaires devront être désignés pour le Véhicule vendu par AUTOHERO.
3. Dans l'hypothèse d'une Reprise, le Client doit communiquer toutes les informations nécessaires à l'évaluation du Véhicule Repris afin que le prix de reprise puisse être déduit du prix d'achat du Véhicule.
4. Le processus de Reprise s'effectue comme suit : préalablement à la validation de la commande auprès de AUTOHERO, le Client choisit s'il souhaite vendre un véhicule via la Reprise. Dans ce cas, il doit fournir des informations sur les caractéristiques, les équipements et l'état général du Véhicule Repris, ainsi que des photographies conformes aux standards de AUTOHERO. Le Client recevra ensuite l'estimation du prix de reprise proposée par AUTO1 sous réserve de la conformité du Véhicule Repris aux informations communiquées (ci-après **"l'Estimation de prix"**), qui ne constitue en aucun cas une offre ferme d'achat. L'Estimation de prix ne sera ainsi maintenue en cas

de dommage additionnel, de marques d'usure au-delà de l'usure normale eu égard à l'âge et au kilométrage du Véhicule Repris.

5. Si AUTOHERO consent à la Reprise, le Client reçoit un Bon de confirmation de reprise. AUTOHERO se réserve le droit de refuser la Reprise de certains véhicules et dans certaines circonstances, à sa seule discrétion.
6. Les prix indiqués dans le Bon de confirmation sont entendus comme bruts, soit comprenant la TVA applicable.

Section 5 La livraison ou la mise à disposition du Véhicule

1. La livraison du Véhicule s'effectue dans un point de livraison AUTOHERO ou au domicile du Client, selon le choix effectué par le Client lors de la commande. Le Client est informé que la livraison n'est possible qu'en France métropolitaine à une adresse accessible par transport routier, à l'exclusion de tout transport maritime ou ferroviaire. Le délai de livraison du Véhicule est indiqué au Contrat, et ce délai seul engage AUTOHERO. Ce délai ne pourra être respecté que sous réserve que le Client se soit acquitté de ses obligations de paiement dans les délais impartis.
2. Si le Client décide de payer le prix dû par chèque de banque, conformément à la section 2, point 9 des présentes CGV, il est expressément entendu que la mise à disposition du Véhicule ne pourra être effectuée qu'en cas de remise par le Client d'un chèque de banque d'un montant égal au prix à régler, tel que figurant sur le Contrat de AUTOHERO et rappelé à la section 3, point 1 des présentes CGV.
3. Le Client s'engage à assurer son Véhicule auprès de son assureur à compter du jour de la livraison. AUTOHERO se dégage de toute responsabilité en cas de sinistre intervenant après la livraison.
4. Le Client est informé que le Véhicule peut ne pas être équipé de pneumatiques hiver ou de dispositifs antidérapants amovibles. Cela concerne également les véhicules entrant dans le champ d'application du décret n° 2020-1264 du 16 octobre 2020 relatif à l'obligation d'équipement de certains véhicules en période hivernale.
5. Conformément aux dispositions de l'article L.216-6 du Code de la Consommation, sauf cas de force majeure, en cas de manquement à l'obligation de livraison dans le délai prévu au Contrat, le Client peut résoudre le Contrat par lettre recommandée avec demande d'avis de réception ou par un écrit sur un autre support durable si, après avoir enjoint selon les mêmes modalités AUTOHERO d'effectuer la livraison dans un délai supplémentaire raisonnable, AUTOHERO ne s'est pas exécutée dans ce délai. Le Contrat est considéré comme résolu à la réception par AUTOHERO de la lettre ou de l'écrit l'informant de cette résolution, à moins que AUTOHERO ne se soit exécutée dans ce délai.

Le Consommateur peut immédiatement résoudre le Contrat lorsque AUTOHERO refuse de livrer le Véhicule ou lorsqu'il n'exécute pas son obligation de livraison du Véhicule à l'expiration du délai prévu au Contrat et que ce délai constitue pour le Consommateur une condition essentielle du Contrat. Cette condition essentielle résulte d'une demande expresse du Consommateur avant la conclusion du Contrat. Lorsque le Contrat est résolu dans les conditions prévues, AUTOHERO rembourse le

Client de la totalité des sommes versées, au plus tard dans les quatorze (14) jours suivant la date à laquelle le Contrat a été dénoncé.

6. Lorsque le Véhicule est prêt à être mis à la disposition du Client, AUTOHERO en informe le Client en le contactant directement par téléphone et en lui adressant un message électronique.

Sans réponse du Client dans un délai de huit (8) jours calendaires à compter de l'appel ou du message électronique susvisé, AUTOHERO informera le Client par lettre recommandée avec accusé de réception de la mise à disposition du Véhicule.

Sauf cas de force majeure, le Client s'engage à prendre livraison dans les huit (8) jours calendaires qui suivront la date de réception de la lettre recommandée susvisée. Passé ce délai, et cumulativement :

- la commande sera résiliée et les arrhes versées à AUTOHERO resteront définitivement acquises à AUTOHERO à titre d'indemnité, majorées des intérêts calculés au taux légal et qui commenceront à courir à l'expiration d'un délai de trois mois à compter du versement des arrhes ;
- sauf accord préalable des parties, AUTOHERO pourra facturer au Client des frais de garde à concurrence de 15€ TTC par jour, à compter de la réception par le Client du courrier RAR susvisé l'informant de la mise à disposition du Véhicule et jusqu'à la résolution du Contrat.

Le Client est libre de rapporter la preuve que de moindres voire qu'aucun frais n'a été réellement engagé par AUTOHERO au titre des frais de gardiennage du Véhicule.

AUTOHERO se réserve la possibilité de faire valoir ses droits en cas de pertes ou dommages supplémentaires.

7. En cas d'annulation à la demande unilatérale du Client moins de 48 heures avant une livraison programmée ; ou pour toute livraison rendue impossible par les propres faits du Client, les frais de livraison déjà versés seront retenus et ne sauront faire l'objet d'un remboursement par AUTOHERO.

Constituent des cas de livraison impossible du propre fait du Client les cas suivants:

- le défaut de présentation d'assurance ;
- le défaut de moyen de paiement ;
- le caractère accidenté ou non-roulant du véhicule repris et non déclaré comme tel ;
- toute indisponibilité, hors cas de force majeure.

Toutefois, si le Client souhaite alors programmer une nouvelle livraison, cette dernière lui sera facturée conformément aux modalités ci-dessous.

8. Le Client a la possibilité de modifier son créneau de livraison du Véhicule directement et gratuitement depuis son espace client accessible sur le Site.

Toutefois, des frais de modification s'appliqueront selon les conditions suivantes :

- si la modification est effectuée moins de 3 jours avant la date de livraison initialement prévue, alors des frais seront appliqués, et dont le montant sera compris entre 150 euros et 250 euros en fonction de la nouvelle date de livraison choisie ;

- si la modification est effectuée plus de 3 jours avant la date de livraison initialement prévue, alors des frais seront appliqués, et dont le montant sera compris entre 0 et 150 euros, en fonction de la nouvelle date de livraison choisie.

Les frais exacts seront communiqués au client sur le Site, et ce avant la validation du nouveau créneau de livraison du Véhicule.

9. Pour tout Véhicule qui serait éligible à une exonération ou à un remboursement de la taxe sur la valeur ajoutée (TVA), notamment en raison d'une opération d'exportation conformément à l'article 262 et à l'article 74 de l'annexe III du Code général des impôts, le Client est informé qu'AUTOHERO n'effectue aucun remboursement ni aucune formalité auprès des autorités ou administrations compétentes. Toute démarche à cette fin incombe exclusivement au Client.

Section 6 Droit de rétractation

1. Pour les Contrats à distance ou à la suite d'un démarchage téléphonique, le Client dispose d'un délai de rétractation de quatorze (14) jours calendaires. Ce délai court à compter de la :
 - Livraison du Véhicule au Client pour le contrat d'achat du Véhicule
 - Conclusion du contrat pour les contrats de prestation de services.
2. Le Client disposera de plusieurs possibilités lui permettant d'exercer son droit de rétractation. En premier lieu, il pourra exercer son droit de rétractation en adressant à AUTOHERO un courrier exprimant sans ambiguïté sa volonté de se rétracter et contenant les éléments permettant de l'identifier (nom, prénom, adresse, numéro du Contrat). Il pourra utiliser à cette fin le formulaire de rétractation joint aux présentes conditions générales de vente, qu'il adressera par mail à l'adresse : contact-fr@autohero.com, ou par voie postale à l'adresse suivante : « AUTOHERO, 107 avenue de la république à CHATILLON (92320) ».
3. En second lieu, le Client aura la possibilité de se rendre sur le site internet de la société AUTOHERO et de se rendre dans son compte client au sein de l'onglet « *Mes commandes* ». Le Client trouvera dans cette section le bouton « *Renoncer au contrat ici* » pour se rétracter de son contrat. Il pourra choisir de se rétracter des différents modules qui composent son contrat d'achat, le délai de rétractation courant en fonction de la typologie du contrat (contrat d'achat ou de prestation de services). Il pourra alors soumettre son souhait en appuyant sur le bouton « *Confirmer ma rétractation* ». Il recevra instantanément, sur un support durable, un accusé de réception lui indiquant le contenu, le jour et l'heure de sa rétractation. Par la suite, AUTOHERO reprendra contact avec le Client pour l'informer des modalités et des conséquences de sa rétractation.
4. Le Client devra être en mesure de prouver qu'il a exercé son droit de rétractation. Le Client ne pourra exercer son droit de rétractation qu'à la condition que l'ensemble des documents, notamment légaux, accompagnant le Véhicule soient restitués au plus tard concomitamment à la remise du Véhicule.
5. Si le Client réside à moins de 50 kilomètres par la route d'une agence VendezVotreVoiture - partenaire d'Autohero (liste disponible [ici](#)), alors le Véhicule devra être remis en agence

VendezVotreVoiture sans tenir compte du lieu de livraison initial. Dans le cas contraire, c'est-à-dire si le Client réside à plus de 50 kilomètres par la route d'une agence VendezVotreVoiture, alors le retour du Véhicule s'effectuera au lieu de livraison initial.

6. Le Client devra restituer le Véhicule, la carte grise ainsi que l'intégralité des documents et accessoires qui lui avaient été remis, à AUTOHERO sans retard et au plus tard dans les quatorze (14) jours calendaires suivant la communication de sa décision de se rétracter.
7. Dès lors que le Client aura exercé son droit de rétractation dans le délai imparti et selon les conditions ci-avant décrites, AUTOHERO s'engage, dès que le Véhicule lui aura été restitué ou dès que le Client aura fourni la preuve de l'expédition du Véhicule, à rembourser le Client, des sommes versées, y compris les frais de livraison dans un délai de quatorze (14) jours.
8. En toute hypothèse, les frais de remise en état du Véhicule restitué - si celui-ci a été endommagé et/ou accidenté -, seront à la charge du Client.
9. En outre, si le nombre de kilomètres parcourus depuis la livraison excède 500 km, le Client devra indemniser AUTOHERO, pour chaque kilomètre parcouru au-delà dudit seuil de 500 km, à hauteur de 0,50 centime TTC par kilomètre.

Section 7 Garanties

1. La Garantie légale de conformité

Le Consommateur bénéficie de la garantie légale de conformité, telle que définie aux articles L217-3, L217-4, L217-7 et L217-28 du Code de la consommation, ci-après reproduits.

Art. L217-3 du Code de la consommation : *Le vendeur délivre un bien conforme au contrat ainsi qu'aux critères énoncés à l'article L. 217-5.*

Il répond des défauts de conformité existant au moment de la délivrance du bien au sens de l'article L. 216-1, qui apparaissent dans un délai de deux ans à compter de celle-ci [...].

Le vendeur répond également, durant les mêmes délais, des défauts de conformité résultant de l'emballage, des instructions de montage, ou de l'installation lorsque celle-ci a été mise à sa charge par le contrat ou a été réalisée sous sa responsabilité, ou encore lorsque l'installation incorrecte, effectuée par le consommateur comme prévu au contrat, est due à des lacunes ou erreurs dans les instructions d'installation fournies par le vendeur.

Ce délai de garantie s'applique sans préjudice des articles 2224 et suivants du code civil. Le point de départ de la prescription de l'action du consommateur est le jour de la connaissance par ce dernier du défaut de conformité.

Art. L217-4 du Code de la consommation : *Le bien est conforme au contrat s'il répond notamment, le cas échéant, aux critères suivants :*

1° Il correspond à la description, au type, à la quantité et à la qualité, notamment en ce qui concerne la fonctionnalité, la compatibilité, l'interopérabilité, ou toute autre caractéristique prévues au contrat ;

2° Il est propre à tout usage spécial recherché par le consommateur, porté à la connaissance du vendeur au plus tard au moment de la conclusion du contrat et que ce dernier a accepté ;

3° Il est délivré avec tous les accessoires et les instructions d'installation, devant être fournis conformément au contrat ;

4° Il est mis à jour conformément au contrat.

Art. L217-7 du Code de la consommation : Les défauts de conformité qui apparaissent dans un délai de vingt-quatre mois à compter de la délivrance du bien, y compris du bien comportant des éléments numériques, sont, sauf preuve contraire, présumés exister au moment de la délivrance, à moins que cette présomption ne soit incompatible avec la nature du bien ou du défaut invoqué.

Pour les biens d'occasion, ce délai est fixé à douze mois.

Art. L217-28 du Code de la consommation : Lorsque le consommateur demande au garant, pendant le cours de la garantie légale ou de la garantie commerciale qui lui a été consentie lors de l'acquisition ou de la réparation d'un bien, une remise en état couverte par cette garantie, toute période d'immobilisation suspend la garantie qui restait à courir jusqu'à la délivrance du bien remis en état.

Cette période court à compter de la demande d'intervention du consommateur ou de la mise à disposition pour réparation ou remplacement du bien en cause, si ce point de départ s'avère plus favorable au consommateur.

Le délai de garantie est également suspendu lorsque le consommateur et le garant entrent en négociation en vue d'un règlement à l'amiable.

Art. 1641 du Code civil : Le vendeur est tenu de la garantie à raison des défauts cachés de la chose vendue qui la rendent impropre à l'usage auquel on la destine, ou qui diminuent tellement cet usage que l'acheteur ne l'aurait pas acquise, ou n'en aurait donné qu'un moindre prix, s'il les avait connus.

Art. 1648 du Code civil, alinéa 1 : L'action résultant des vices rédhibitoires doit être intentée par l'acquéreur dans un délai de deux ans à compter de la découverte du vice.

2. La garantie des défauts de la chose vendue

Conformément aux dispositions des articles 1641 et suivants du Code Civil, AUTOHERO est tenue de la garantie à raison des défauts cachés de la chose vendue qui la rendent impropre à l'usage auquel on la destine ou qui diminuent tellement cet usage, que l'acheteur ne l'aurait pas acquise, ou n'en aurait donné qu'un moindre prix, s'il les avait connus.

L'action résultant des vices rédhibitoires doit être intentée par le Client dans un délai de deux ans à compter de la découverte du vice.

3. La garantie commerciale

Tous les Véhicules sont garantis :

(a) soit par la garantie constructeur, lorsque celle-ci est encore valide, c'est-à-dire dans un délai de deux ans ou plus, courant à compter de la première immatriculation du Véhicule (la durée exacte de la garantie constructeur est précisée dans le Contrat. Le contenu, l'étendue et les modalités de mise en œuvre de la garantie sont précisés soit

dans le carnet de garantie du constructeur fourni avec les Véhicules livrés par AUTOHERO, soit sur le site internet du constructeur ou dans son réseau.

Le Client est informé qu'il bénéficie en outre des actions de rappel lors des opérations de sécurité chez le concessionnaire de la marque le plus proche de chez lui. En aucun cas le Client ne pourra prétendre à un recours contre la société AUTOHERO en cas de mauvais usage ou de non-respect par le Client des instructions du constructeur dans l'application de la garantie.

Conformément à l'arrêté du 26 mai 2014, l'application de la garantie constructeur n'est pas conditionnée par la réalisation des prestations de réparation et entretien non couvertes par cette garantie, par un réparateur du réseau agréé par le constructeur.

(b) soit par la garantie (« étendue ») offerte par AUTOHERO, si la garantie constructeur n'est plus valide, comme indiqué dans le Contrat (la garantie offerte dépendant notamment de la catégorie du Véhicule acheté et de son kilométrage). Le contenu, l'étendue et les modalités de mise en œuvre de la garantie AUTOHERO offerte sont précisées dans les conditions de garanties annexées au Contrat.

Lorsque le Client demande, pendant le cours de la garantie constructeur ou de la garantie offerte par AUTOHERO, une remise en état couverte par l'une de ces garanties, toute période d'immobilisation d'au moins sept (7) jours vient s'ajouter à la durée de la garantie qui restait à courir. Cette période court à compter de la demande d'intervention du Client ou de la mise à disposition pour réparation du Véhicule en cause, si cette mise à disposition est postérieure à la demande d'intervention.

Section 8 Droit de retour

1. Le Client qui n'est pas satisfait du produit livré peut décider, plutôt que d'user de son droit de rétractation prévu par les articles L221-18 et suivants du Code de la consommation et visé à la section 6 des présentes CGV, d'exercer le droit de retour prévu par la présente section.
2. Pour exercer son droit de retour, le Client dispose de vingt-et-un (21) jours calendaires révolus à compter de la date de livraison du véhicule, pour faire parvenir à AUTOHERO le bordereau de droit de retour accompagné d'un certificat de cession complété à la partie Client.
3. Sous réserve d'envoi du bordereau dans les conditions visées à la section 8 article 2, le véhicule devra être mis à la disposition d'AUTOHERO dans un délai de vingt-et-un (21) jours calendaires à compter de la date de livraison du véhicule, et ne sera plus susceptible d'utilisation par le Client.

AUTOHERO communiquera au Client, dans un délai raisonnable, deux dates de reprise à domicile et au-delà de la plus tardive des deux dates, qui ne pourra pas dépasser vingt-et-un (21) jours calendaires à compter de la date de livraison du véhicule, le Client ne pourra s'opposer à la remise du véhicule.

4. En cas d'impossibilité pour le Client de remettre le véhicule à l'une des deux dates proposées, le véhicule devra impérativement être déposé au lieu et à la date indiqués par AUTOHERO dans un délai de vingt-et-un (21) jours calendaires à compter de la date de livraison du véhicule.

5. Si la livraison du véhicule ne s'était pas effectuée au domicile du Client, ce dernier devra alors déposer le véhicule au lieu où il en avait pris possession ou à tout autre lieu convenu d'un commun accord, avant la date butoir.
6. En l'absence de remise du véhicule au lieu et à la date prévus, AUTOHERO se réserve le droit d'annuler l'exercice du droit de retour par le Client.
7. Le droit de retour ne peut être exercé par le Client qu'à la condition que le véhicule n'ait pas été endommagé et/ou accidenté et qu'il respecte les conditions kilométriques des alinéas 9 et 10 infra. Il doit être mis à disposition d'AUTOHERO dans l'état dans lequel il se trouvait au moment de sa livraison.
8. Si le véhicule venait à être remis dans un état qui ne serait pas celui au moment de sa livraison, AUTOHERO se réserve le droit, soit de facturer au Client d'éventuelles réparations permettant sa remise en état, soit d'annuler l'exercice du droit de retour par le Client.
9. En outre, si le nombre de kilomètres parcourus entre la livraison du véhicule et l'exercice du droit de retour excède 500 km, le Client devra indemniser AUTOHERO, pour chaque kilomètre parcouru au-delà dudit seuil de 500 km, à hauteur de 0,50 centime TTC par kilomètre.
10. En tout état de cause, tout véhicule qui aura parcouru plus de 1.000 km entre sa livraison au Client et la manifestation par celui-ci d'exercer son droit de retour, ne sera pas éligible au droit de retour de la présente section.
11. Le kilométrage annoncé par le Client au moment de l'exercice du droit de retour devra être identique (+/- 3 km) à celui au moment de la reprise par AUTOHERO, à l'exclusion du kilométrage additionnel correspondant à la distance entre le domicile du Client et le lieu de remise du véhicule lorsque la remise n'a pas lieu audit domicile.
12. Au moment de la reprise du véhicule ou du dépôt du véhicule au lieu prévu, AUTOHERO remettra au Client un bon de retour.
13. Le remboursement du véhicule interviendra dans un délai de quatorze (14) jours calendaires à compter de la réception par AUTOHERO du véhicule, de la carte grise, ainsi que de l'intégralité des documents et accessoires du véhicule qui avaient été remis au Client avec le véhicule.

Section 9 Immatriculation du véhicule

1. AUTOHERO peut assister le Client dans l'obtention de son immatriculation définitive si ce dernier fait le choix de donner mandat à AUTOHERO au cours de sa commande conformément à la Section 3 paragraphe 2. Dans ce cas, le Client doit communiquer à AUTOHERO les justificatifs requis par les autorités administratives.
2. Le Client est informé qu'il pourra, le cas échéant, rouler sous couvert d'une immatriculation provisoire attribuée par AUTOHERO jusqu'à l'obtention de l'immatriculation définitive. Le Client est informé que pendant la durée de l'immatriculation provisoire, il ne pourra se rendre à l'étranger.
3. Conformément aux dispositions de la Section 3 paragraphe 2 des présentes CGV, les frais d'immatriculation du Véhicule sont à la charge du Client.

Section 10 Retour du Véhicule

1. Dans l'hypothèse où le véhicule précédent du Client fait l'objet d'un retour auprès de AUTOHERO, seront déduits du prix de la reprise les frais éventuels de réparation portant sur le Véhicule, qui seraient intervenus après l'expertise faite par AUTOHERO.
2. La carte grise du Véhicule repris doit être au nom du Client.
3. Pour valider la transaction, le Client devra transmettre à AUTOHERO les éléments suivants :
 - Carnet d'entretien du Véhicule ;
 - Carte grise du Véhicule ;
 - Carte d'identité de son propriétaire ;
 - Justificatif de domicile du propriétaire du Véhicule de moins d'un mois ;
 - Certificat de non-gage.
4. Le Client devra signer les certificats de cession et de non-gage pour valider la transaction.
5. Le Client s'engage à permettre à AUTOHERO de procéder à toute vérification utile sur le Véhicule, à son inspection complète et à un essai éventuel sur route.
6. Il est expressément convenu qu'en cas d'annulation ou de résolution du Contrat principal, le Client se verra remboursé du montant de la valeur de la reprise contractuellement fixée du ou des Véhicules repris, le ou les précédents Véhicules repris par AUTOHERO seront définitivement acquis par AUTOHERO.

Section 11 Force majeure

1. Aucune des Parties ne sera tenue pour responsable envers l'autre ni ne pourra être considérée comme ayant violé le Contrat si elle est empêchée ou retardée dans l'exécution de ses obligations pour cause de force majeure et plus particulièrement d'incendie, d'inondation ou tout autre accident ayant causé la destruction partielle ou complète de l'entreprise, le manque de force motrice ou de matières premières résultant d'une cause d'ordre général, les catastrophes naturelles.
2. En cas de force majeure, la livraison par AUTOHERO ou la prise de livraison par le Client sera reportée à une date où l'événement de force majeure aura cessé sans que le Client ou AUTOHERO ne puisse exiger une quelconque indemnité à l'autre partie.
3. Si l'événement de force majeure dépasse une durée de quatre (4) semaines, chaque partie aura la faculté de résilier le Contrat par lettre recommandée avec accusé de réception. AUTOHERO remboursera alors au Client le montant des arrhes par lui versées.

Section 12 Médiation

1. En cas de litige, et après réclamation écrite auprès de nos services restée infructueuse, tout client agissant en qualité de consommateur (non professionnel)

peut saisir gratuitement le Médiateur FNA en vue d'une résolution amiable de son différend.

Site internet : www.mediateur.fna.fr sur lequel vous pouvez déposer en ligne votre demande de médiation et consulter les informations relatives au processus de médiation.

Adresse postale : Le Médiateur FNA – Tour Kupka B – 16 rue Hoche – 92906 Paris La Défense Cedex.

2. Quel que soit le moyen de saisine utilisé, la demande doit impérativement contenir :
 - Les coordonnées postales, téléphoniques et électroniques du demandeur,
 - Le nom et l'adresse du professionnel concerné,
 - Un exposé succinct des faits. Le consommateur précisera au médiateur ce qu'il attend de cette médiation et pourquoi,
 - Copie de la réclamation préalable,
 - Tous documents permettant l'instruction de la demande (bon de commande, facture, justificatif de paiement, etc.).
3. Le Consommateur reste libre d'accepter ou de refuser le recours à la médiation et, en cas de recours à la médiation, chaque partie est libre d'accepter ou de refuser la solution proposée par le médiateur. À défaut d'accord amiable, de recours à la médiation ou d'acceptation par les parties de la solution proposée par le médiateur, le litige sera expressément soumis au Tribunal judiciaire de Nanterre, auquel AUTOHERO et le Client attribuent compétence exclusive et territoriale.

Section 13 Protection des données et démarchage téléphonique

1. Le responsable du traitement des données à caractère personnel vous concernant, au sens des dispositions du RGPD et des autres dispositions applicables en matière de protection des données est : Autohero France SAS, situé 107 avenue de la république à CHATILLON (92320), France, joignable par téléphone : 01.75.95.20.80, ou par courriel : contact-fr@autohero.com.
2. Pour toute question et/ou suggestion relatives à la protection des données, vous pouvez vous adresser directement, à tout moment, à notre délégué à la protection des données.
3. Notre délégué à la protection des données peut être contacté à l'adresse suivante : Autohero France SAS, situé 107 avenue de la république à CHATILLON (92320), France, joignable par téléphone : 01.86.26.54.93, ou par courriel : dpo-fr@autohero.com.
4. Si vous choisissez de solliciter le partenaire d'Autohero pour l'assurance de votre Véhicule, à savoir: Flitter, 14 rue Beffroy 92200 Neuilly-sur-Seine, seules les données strictement nécessaires pour l'assurance (permis de conduire, carte d'identité, etc.) seront communiquées.

La base légale pour ce traitement est votre consentement conformément à l'article 6(1)(a) du RGPD. Veuillez noter que la déclaration de protection des données de

l'assurance est applicable. Pour tout renseignement complémentaire, vous pouvez vous y référer au lien accessible infra.

5. De plus amples informations concernant l'utilisation des données à caractère personnel et concernant les droits en découlant peuvent être obtenues en consultant la déclaration de protection des données accessibles à l'adresse www.autohero.com/fr/policies/privacy/
6. Conformément à l'article L. 223-2 du Code de la consommation, le Client est informé qu'il peut refuser d'être contacté par téléphone en s'inscrivant sur la liste d'opposition au démarchage téléphonique sur le site <https://conso.bloctel.fr/>.

Section 14 Divers

1. Droit applicable et Règlement des litiges

Les présentes CGV sont régies par le droit français.

Le Service Client est à la disposition du Client pour toute réclamation et mettra tout en œuvre pour y répondre. AUTOHERO peut être contacté par e-mail : contact-fr@autohero.com, par téléphone : 01.75.92.20.80 ou par voie postale : 107 avenue de la République à CHÂTILLON (92320),.

Le Client et AUTOHERO s'engagent à faire leurs meilleurs efforts pour régler à l'amiable tout différend né de la formation, l'interprétation et l'exécution du Contrat.

Il est rappelé que le recours à une procédure amiable est facultatif, le Client et AUTOHERO pouvant en tout état de cause soumettre leur différend aux juridictions nationales compétentes.

Dans la mesure permise par le droit applicable, la Convention des Nations Unies sur les contrats de vente internationale de marchandises (CIVB) n'est pas applicable.

2. Nullité partielle

Si une ou plusieurs stipulations des présentes CGV sont tenues pour non valides ou déclarées nulles en application d'une loi, d'un décret, d'un règlement ou à la suite d'une décision définitive d'une juridiction compétente, les autres stipulations garderont toute leur force et leur portée.

Le fait pour AUTOHERO de ne pas se prévaloir à un moment donné de l'une des clauses des CGV ne peut valoir renonciation à se prévaloir ultérieurement de ces mêmes clauses.

Version d'octobre 2026