

# Conditions Générales de Vente et d'Utilisation (CGV/CGU) - Sécur/Auto

## 1. Identité de l'éditeur

Les présentes Conditions Générales de Vente et d'Utilisation (ci-après les « **CGV/CGU** ») régissent l'accès et l'utilisation du service **Sécur/Auto**, édité par **S.A.S.U SECURAUTO**, au capital de **1000 €**, immatriculée au RCS de **Lille** sous le numéro **103851432**, dont le siège social est situé **34 Place du Général de Gaulle, Bureau 3, 59000 Lille**.

Email de contact : **hugo.merrir@secur-auto.fr**

Téléphone : **06.17.31.26.81**

Directeur de la publication : **Hugo Merrir**

Le site internet est accessible à l'adresse : **www.secur-auto.fr**

## 2. Objet du service

Sécur/Auto propose un service d'accompagnement post-achat automobile visant à assister soit l'acheteur, soit le vendeur (ci-après « le Client ») d'un véhicule d'occasion en cas de différend ou de litige lié à la vente.

Le service comprend, selon l'offre souscrite (**Offre Acheteur ou Offre Vendeur**) :

- l'analyse initiale de la situation ;
- l'assistance à la constitution du dossier ;
- L'archivage et la traçabilité complète du litige via la constitution d'un dossier d'historique ;
- la tentative de résolution amiable ;
- l'accompagnement administratif et documentaire ;
- le suivi des échanges avec la partie adverse ;
- le cas échéant, l'orientation vers un professionnel du droit partenaire.

**Sécur/Auto n'est pas un cabinet d'avocats et ne fournit pas de consultation juridique réglementée sauf via un partenaire habilité.**

## 3. Acceptation des conditions

Toute commande d'un service Sécur/Auto via le site implique l'acceptation pleine et entière des présentes CGV/CGU.

L'acceptation s'effectue par case à cocher lors du paiement.

## 4. Commande et parcours de souscription

Le client peut souscrire :

- directement sur le site ;
- via un point de vente partenaire (garage, professionnel automobile, agence de carte grise, intermédiaire commercial).

Dans tous les cas :

- la commande est finalisée sur le site Sécur/Auto ;
- le paiement est encaissé exclusivement par Sécur/Auto ;
- le partenaire n'encaisse jamais le prix du service.

La vente devient ferme après :

1. validation du panier ;
2. acceptation des CGV/CGU ;
3. confirmation du paiement.

Un email de confirmation est ensuite adressé au client.

## 5. Prix

Le prix du service est indiqué en **euros TTC** sur le site au moment de la commande.

Sécur/Auto se réserve le droit de modifier ses tarifs à tout moment, étant précisé que le prix applicable est celui affiché lors de la validation de la commande.

## 6. Paiement

Le paiement s'effectue en ligne par carte bancaire ou tout autre moyen proposé sur le site.

Le paiement est sécurisé par un prestataire spécialisé tel que **Stripe ou équivalent**.

La commande n'est considérée comme définitive qu'après confirmation effective du paiement.

## 7. Déclenchement et durée de la protection

La protection Sécur/Auto prend effet à compter de la validation du paiement.

La durée de couverture applicable au litige est de **12 MOIS à compter de la vente du véhicule**, sous réserve que l'achat respecte les conditions d'éligibilité.

## 8. Conditions d'éligibilité

Le service est applicable sous réserve que :

- le véhicule ait été acheté auprès d'un vendeur professionnel ou particulier ;
- l'achat ou la vente du véhicule date de moins d'un mois au moment de la souscription à notre service ;
- les informations déclarées lors de la souscription soient exactes ;
- le litige porte sur un événement couvert par l'offre ;
- le client nous transmet les justificatifs nécessaires.

Sécur/Auto se réserve le droit de refuser la prise en charge en cas d'informations inexactes, incomplètes ou frauduleuses.

## 9. Exclusions

Sont notamment exclus du service :

- l'usure normale, l'entretien courant et les consommables ;
- les pannes liées à un défaut apparu après la vente sans lien démontrable avec l'état initial du véhicule ;
- les dommages consécutifs à un accident, choc, vandalisme ou sinistre postérieur à la livraison ;
- les défauts expressément mentionnés sur l'annonce, le bon de commande, le contrôle technique ou reconnus par écrit par l'acheteur ;
- les litiges portant uniquement sur un désaccord esthétique mineur sans incidence sur l'usage normal du véhicule ;
- les litiges résultant d'une mauvaise utilisation, d'une surcharge, d'une conduite inadaptée ou d'un défaut d'entretien ;
- les véhicules destinés à la compétition, à la location professionnelle ou modifiés de manière substantielle après la vente ;
- les litiges déclarés hors délai de couverture ;
- toute fraude, tentative d'escroquerie, faux document ou dissimulation volontaire.

Afin de limiter tout abus, Sécur/Auto se réserve le droit de demander une expertise, un devis garage, un rapport diagnostic ou tout justificatif complémentaire.

## 10. Obligations du client

Le client s'engage à :

- fournir des informations sincères et complètes ;
- transmettre rapidement les pièces demandées ;
- ne pas falsifier les documents ;
- coopérer de bonne foi ;
- informer Sécur/Auto de toute évolution du litige.

## 11. Obligations de Sécur/Auto

Sécur/Auto s'engage à mettre en œuvre tous moyens raisonnables pour :

- analyser la recevabilité du dossier ;
- initier une résolution amiable ;
- accompagner le client dans ses démarches.

**Sécur/Auto est soumis à une obligation de moyens et non de résultat.**

## 12. Garantie commerciale “accord amiable ou remboursé”

Lorsque l'offre commerciale souscrite prévoit la mention « **si aucun accord amiable n'aboutit, remboursement intégral** », cette garantie commerciale s'applique uniquement lorsque l'ensemble des conditions suivantes sont réunies :

- le client a déclaré le litige dans le délai contractuel ;
- toutes les pièces justificatives ont été transmises dans les délais demandés ;
- le dossier révèle un différend sérieux et objectivement défendable ;
- Sécur/Auto a pu engager au moins une tentative formelle de résolution amiable (email, mise en demeure, appel, médiation, courrier recommandé ou équivalent) ;
- le vendeur a refusé, contesté ou ignoré les démarches amiables pendant un délai raisonnable de **15 jours à 60 jours** ;
- le client n'a pas, de son côté, compromis la résolution amiable par des échanges agressifs, des menaces, un accord parallèle non déclaré ou une absence de coopération.

Le remboursement intervient dans un délai maximum de **20 jours ouvrés** après validation interne de l'éligibilité.

Le remboursement porte **exclusivement sur le prix payé pour le service Sécur/Auto**.

Sont expressément exclus du remboursement :

- le prix du véhicule ;
- les réparations ;
- les frais de remorquage ;
- les frais d'immobilisation ;
- les pertes de jouissance ;
- les frais de location d'un véhicule de remplacement ;
- les honoraires d'experts ou avocats externes non préalablement validés.

Cette garantie constitue une **garantie commerciale autonome et limitée**, distincte de toute garantie légale.

### **13. Responsabilité**

La responsabilité de Sécur/Auto est strictement limitée au montant payé par le client pour le service, sauf faute lourde ou dolosive.

Sécur/Auto ne saurait être responsable :

- des déclarations du vendeur ou de l'acheteur;
- de l'issue d'une procédure judiciaire ;
- d'un refus du vendeur ou de l'acheteur ;
- des dommages indirects ;
- des pertes d'exploitation ;
- d'une indisponibilité temporaire du site.

### **14. Compte utilisateur et usage de la plateforme**

Le client peut disposer d'un espace personnel lui permettant :

- de suivre son dossier ;
- de déposer des documents ;
- d'échanger avec le support ;
- de consulter les étapes du traitement.

Le client est responsable de la confidentialité de ses identifiants.

Toute utilisation frauduleuse pourra entraîner la suspension immédiate du compte.

### **15. Disponibilité du site**

Sécur/Auto met en œuvre tous moyens raisonnables pour assurer l'accessibilité du site 24h/24 et 7j/7.

Des interruptions temporaires peuvent intervenir pour maintenance ou incident technique.

### **16. Propriété intellectuelle**

Tous les contenus du site (textes, logo, tunnel de vente, base documentaire, process, scripts, visuels) sont la propriété exclusive de Sécur/Auto.

Toute reproduction, diffusion ou exploitation sans autorisation écrite est interdite.

## 17. Données personnelles

Les données personnelles sont traitées conformément à la Politique de confidentialité de Sécur/Auto.

Les données collectées peuvent inclure :

- identité ;
- coordonnées ;
- immatriculation ;
- documents de cession ;
- pièces du litige.

Le client dispose d'un droit d'accès, de rectification, d'effacement et d'opposition.

Contact RGPD : [hugo.merrir@secur-auto.fr](mailto:hugo.merrir@secur-auto.fr)

## 18. Droit de rétractation

Conformément au Code de la consommation, le client consommateur dispose d'un délai de **14 jours**.

Toutefois, si le client demande l'exécution immédiate du service avant la fin du délai, il reconnaît renoncer à son droit de rétractation une fois la prestation pleinement exécutée.

Une case dédiée devra être prévue au checkout.

## 19. Résiliation / refus de prise en charge

Sécur/Auto peut mettre fin à la relation contractuelle ou refuser la prise en charge en cas de :

- fraude ;
- dossier manifestement abusif ;
- absence persistante de documents ;
- non-respect des présentes CGV/CGU.

## 20. Médiation de la consommation

En cas de litige, le client peut recourir gratuitement à un médiateur de la consommation.

Médiateur :

À défaut d'accord amiable, compétence est attribuée aux juridictions françaises compétentes.

## **21. Droit applicable**

Les présentes CGV/CGU sont soumises au **droit français**.

## **22. Preuve électronique**

Les registres informatisés, emails, validations de commande, horodatages et logs de paiement font foi entre les parties.

## **23. Contact**

Pour toute question : **[hugo.merrir@secur-auto.fr](mailto:hugo.merrir@secur-auto.fr)**