

Conditions générales de vente

Convoyage et transport de véhicules – clients particuliers et professionnels

Article 1 – Définitions

- **CAROVIA** : la société CAROVIA, prestataire des services décrits aux présentes.
- **Client** : toute personne physique ou morale qui commande une prestation à CAROVIA. Le **Client particulier** est celui qui agit à des fins non professionnelles (consommateur).
- **Convoyage** : déplacement d'un véhicule par la route, conduit par un convoyeur, d'un lieu de prise en charge à un lieu de livraison.
- **Transport sur porte-voitures** : acheminement d'un véhicule chargé sur un camion porte-voitures.
- **Convoyeur** : conducteur professionnel, salarié ou partenaire de CAROVIA, chargé de réaliser la mission.
- **Mission** : la prestation commandée, telle que décrite dans le devis accepté.
- **Véhicule** : le véhicule confié à CAROVIA pour la mission (voiture particulière, utilitaire léger ou tout autre véhicule accepté au devis).

Article 2 – Prestataire

CAROVIA, EURL au capital de 100 €, immatriculée au RCS d'Avignon sous le numéro 994 865 731, dont le siège est situé 122 Place du Château, 84220 Gordes, France. N° de TVA intracommunautaire : FR34 994 865 731.

Contact : 07 80 96 96 12 – j.galante@carovia.fr – carovia.fr

Article 3 – Champ d'application et acceptation

Les présentes conditions générales de vente (CGV) s'appliquent à toutes les prestations commandées à CAROVIA, par des clients particuliers comme professionnels. Elles sont jointes à chaque devis et consultables sur carovia.fr.

L'acceptation du devis par le Client (signature, mention « bon pour accord », email ou message écrit) vaut acceptation sans réserve des présentes CGV. Celles-ci prévalent sur tout autre document du Client, sauf accord écrit contraire de CAROVIA. Le Client déclare avoir la capacité juridique de contracter.

Article 4 – Prestations

CAROVIA propose, en France, en Europe et au Royaume-Uni :

- le **convoyage** du véhicule par un convoyeur professionnel, de porte à porte ;
- le **transport sur porte-voitures**, organisé avec des transporteurs partenaires, notamment pour les véhicules non roulants ou de prestige ;
- l'**import** de véhicules depuis l'Europe ;
- l'**acheminement jusqu'au port d'embarquement** pour l'outre-mer et l'international, en partenariat avec LVO Groupe pour la partie maritime.

La mission se limite au trajet, aux dates et aux options indiqués dans le devis. Le véhicule est convoyé vide : aucun passager ni aucune marchandise n'est transporté, sauf accord écrit de CAROVIA.

Article 5 – Devis et commande

L'estimation affichée sur le site carovia.fr est indicative. Seul le devis écrit établi par CAROVIA fait foi ; il est valable 30 jours, sauf mention contraire.

La commande est ferme dès l'acceptation du devis par le Client et la réception du paiement prévu à l'article 7.

Article 6 – Prix

Les prix sont exprimés en euros, toutes taxes comprises (TTC) pour les clients particuliers et hors taxes (HT) pour les clients professionnels. Sauf mention contraire du devis, ils comprennent :

- le convoyeur et ses déplacements aller et retour ;
- le carburant et les péages ;
- l'assurance du véhicule pendant toute la mission (article 11).

Les consommables nécessaires au fonctionnement normal du véhicule (huile, liquide de refroidissement, AdBlue, etc.) restent à la charge du Client ; s'ils doivent être complétés pendant la mission, ils sont refacturés sur justificatif.

Toute modification de la mission à la demande du Client (véhicule, adresses, date, horaire, itinéraire) donne lieu à un nouveau prix, soumis à son accord préalable.

Article 7 – Paiement

Le Client règle, au choix :

- 50 % d'acompte à la commande, puis le solde de 50 % à la prise en charge du véhicule ;
- ou 100 % par virement bancaire, reçu avant le départ.

Pour les clients professionnels, tout retard de paiement entraîne de plein droit des pénalités égales à trois fois le taux d'intérêt légal, ainsi qu'une indemnité forfaitaire de 40 € pour frais de recouvrement (article L.441-10 du Code de commerce). Aucun escompte n'est accordé pour paiement anticipé.

CAROVIA peut refuser une nouvelle commande d'un Client qui n'a pas réglé une mission précédente.

Article 8 – Délais et déroulement de la mission

La prise en charge intervient en général sous 24 à 48 heures après la commande, selon les disponibilités et la distance ; la date convenue figure au devis. Les délais de livraison sont donnés à titre indicatif. CAROVIA ne peut être tenue responsable d'un retard dû aux conditions de circulation, à la météo, aux horaires des traversées maritimes, aux formalités douanières ou à un cas de force majeure (article 15).

Le convoyeur choisit l'itinéraire le plus adapté, dans le respect du Code de la route.

Article 9 – Obligations du Client

Le Client remet le véhicule à la date, à l'heure et au lieu convenus, avec :

- les clés, cartes, badges ou codes nécessaires à sa conduite ;
- le certificat d'immatriculation et, le cas échéant, un contrôle technique en cours de validité ;
- pour les trajets hors Union européenne (notamment le Royaume-Uni), les documents douaniers requis.

Le véhicule doit être en état de circuler en sécurité : batterie chargée, pneumatiques, freins, éclairage et niveaux en bon état, sauf transport sur porte-voitures d'un véhicule non roulant signalé au devis.

Le Client informe CAROVIA de toute particularité du véhicule (panne, voyant allumé, batterie fragile, système antidémarrage, équipement spécifique) et la prévient sans délai si le véhicule ne sera pas prêt ou disponible. Il retire ses objets personnels et liste avant la mission les accessoires présents (roue de secours, câbles de recharge, cache-bagages...), qui sont alors vérifiés lors de l'état des lieux.

Si, à l'arrivée du convoyeur et sans que CAROVIA en ait été prévenue, le véhicule n'est pas disponible, pas prêt ou pas en état de rouler, la mission est considérée comme annulée le jour de la prise en charge (article 13).

En cas de sinistre, même léger, le Client ne fait procéder à aucune réparation avant l'accord de CAROVIA ou de l'expert mandaté par son assureur.

Article 10 – États des lieux et réserves

Un état des lieux avec photos est réalisé à la prise en charge et à la livraison, puis signé par le Client ou la personne qu'il désigne.

Les réserves doivent être inscrites sur l'état des lieux de livraison. Un dommage qui n'était pas visible lors de la livraison doit être signalé par écrit à CAROVIA dans les 3 jours qui suivent, photos à l'appui.

Article 11 – Assurance

Pendant toute la mission, le véhicule est couvert par une assurance tous risques souscrite par CAROVIA auprès de MMA, jusqu'à 1 000 000 € par véhicule, sans franchise à la charge du Client, dans les conditions du contrat (communiquées sur demande).

Ne sont pas couverts :

- les dommages existants, relevés sur l'état des lieux de prise en charge ;
- l'usure normale et les pannes mécaniques ou électroniques qui ne sont pas causées par la conduite du convoyeur ;
- les objets, marchandises et accessoires non listés laissés dans le véhicule.

Article 12 – Responsabilité

CAROVIA répond des dommages causés au véhicule par son convoyeur pendant la mission, pris en charge par l'assurance prévue à l'article 11.

Lorsqu'une panne survient pour une cause qui n'est pas imputable au convoyeur, les frais de dépannage et de réparation restent à la charge du Client ; CAROVIA organise la suite de la mission avec son accord.

CAROVIA n'est pas responsable de l'immobilisation du véhicule qui en résulte.

Les contraventions liées à la conduite du convoyeur sont à la charge de CAROVIA. Celles qui résultent de l'état du véhicule ou de ses documents (éclairage défectueux, contrôle technique dépassé, etc.) restent à la charge du Client.

Article 13 – Annulation

Toute annulation par le Client doit être notifiée par écrit (email ou message).

- Plus de 48 heures avant la prise en charge : sans frais ; l'acompte éventuel est remboursé.
- Moins de 48 heures avant la prise en charge : 50 % du prix reste dû.
- Le jour de la prise en charge, ou dans le cas prévu à l'article 9 : 100 % du prix reste dû.

Ces frais ne s'appliquent pas au Client particulier qui exerce son droit de rétractation dans les conditions de l'article 14.

Si CAROVIA doit annuler une mission, le Client est remboursé de l'intégralité des sommes versées.

Article 14 – Droit de rétractation (clients particuliers)

Lorsque le contrat est conclu à distance (site internet, email, téléphone, WhatsApp), le Client particulier dispose d'un délai de 14 jours à compter de l'acceptation du devis pour se rétracter, sans avoir à se justifier, en adressant le formulaire figurant en annexe, ou toute déclaration dénuée d'ambiguïté, à j.galante@carovia.fr. Les sommes versées sont alors remboursées dans les 14 jours.

S'il demande expressément que la mission commence avant la fin de ce délai, il reste redevable d'un montant proportionnel au service fourni jusqu'à sa rétractation. Il ne peut plus se rétracter si la mission a été entièrement exécutée avant la fin du délai, à sa demande expresse.

Article 15 – Force majeure

Aucune des parties n'est responsable d'un retard ou d'une inexécution causé par un cas de force majeure au sens de l'article 1218 du Code civil : catastrophe naturelle, intempéries exceptionnelles, interdiction de circuler, décision des autorités, grève des transports ou des ports, fermeture d'une frontière ou d'un tunnel, ou tout autre événement imprévisible et irrésistible.

Article 16 – Partenaires

CAROVIA peut confier tout ou partie d'une mission à des convoyeurs ou transporteurs partenaires qu'elle sélectionne. CAROVIA reste dans tous les cas l'interlocuteur unique du Client.

Article 17 – Données personnelles

Les données du Client (identité, coordonnées, trajet, véhicule) sont utilisées uniquement pour établir le devis, réaliser la mission et la facturer. Elles ne sont transmises qu'aux partenaires chargés de la mission et ne sont jamais vendues. Le Client peut y accéder, les rectifier ou en demander la suppression en écrivant à j.galante@carovia.fr. Plus d'informations : carovia.fr/mentions-legales.

Article 18 – Réclamations et médiation

Toute réclamation est à adresser par écrit à j.galante@carovia.fr. Si elle n'aboutit pas à une solution amiable, le Client particulier peut saisir gratuitement le médiateur de la consommation :

CM2C – 49 rue de Ponthieu, 75008 Paris – www.cm2c.net

Article 19 – Dispositions générales

Les présentes CGV et le devis accepté constituent l'intégralité de l'accord entre les parties. Si une clause était déclarée nulle, les autres resteraient applicables. Le fait pour une partie de ne pas se prévaloir d'une clause ne vaut pas renonciation à s'en prévaloir ultérieurement.

CAROVIA peut modifier les présentes CGV à tout moment ; la version applicable est celle en vigueur à la date d'acceptation du devis.

Article 20 – Droit applicable et litiges

Les présentes CGV sont soumises au droit français. Pour les clients professionnels, tout litige relève de la compétence exclusive du Tribunal de commerce d'Avignon. Pour les clients particuliers, les règles légales de compétence s'appliquent.

Annexe – Formulaire de rétractation

Réservé aux clients particuliers. À compléter et renvoyer uniquement si vous souhaitez vous rétracter du contrat.

À l'attention de CAROVIA, 122 Place du Château, 84220 Gordes – j.galante@carovia.fr

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

Prestation (trajet, véhicule) :

Devis accepté le :

Nom du (des) client(s) :

Adresse du (des) client(s) :

Signature (en cas d'envoi papier) :

Date :

(*) Rayez la mention inutile.