



Ventes de commerce électronique

Conditions générales de vente

Champ d'application. Les présentes Conditions générales de vente pour le commerce électronique (« **Conditions générales** » ou « **CGV** ») s'appliquent à tous les contrats de vente de marchandises, équipements de charge et accessoires pour véhicules Tesla (« **Produits** ») que Tesla Motors Luxembourg S.à r.l., 194, route de Thionville, L-2610 Luxembourg, +352 27 86 14 16 (« **Tesla** » ou « **nous** ») conclut avec un client qui est (1) un consommateur ou (2) un entrepreneur, (« **vous** ») sur la base de commandes en ligne, par exemple via le site web de Tesla https://shop.tesla.com/fr_lu?redirect=no ou l'application Tesla (« **Boutique en ligne** »).

Déroulement de la commande, conclusion du contrat. Nos offres de Produits sur la Boutique en ligne sont contraignantes et constituent une offre de contrat d'achat. En passant une commande par le biais de la Boutique en ligne, vous acceptez notre offre d'acheter le(s) Produit(s) concerné(s) et, par conséquent, un contrat d'achat définitif (« **Contrat** ») est conclu.

Après confirmation de votre commande et acceptation de notre offre pour un Produit par le biais de la Boutique en ligne, nous vous enverrons sans délai un courriel accusant réception de votre commande ainsi qu'une copie du Contrat (comprenant les détails de la commande et les présentes Conditions générales de vente ainsi que les instructions relatives au droit de rétractation et à la Politique de confidentialité) sous forme de texte à l'adresse électronique que vous avez indiquée dans votre confirmation.

Les langues disponibles pour la conclusion du Contrat sont : le français et l'allemand.

Vous pouvez passer votre commande dans notre Boutique en ligne sans vous enregistrer, en tant qu'invité. Vous pouvez également vous inscrire sur notre site web lorsque vous passez votre commande et créez un compte client (« **Compte client** »), comme indiqué dans le paragraphe suivant. Si vous créez un Compte client lorsque vous passez votre commande, les détails de votre commande et le Contrat y seront stockés ; vous pourrez ensuite en consulter les détails dans votre Compte client. Nous vous enverrons également les détails de votre commande ainsi qu'une copie du Contrat.

Si vous êtes un consommateur, vous avez le droit de résilier le Contrat en suivant les instructions relatives à la résiliation conformément aux Dispositions Régionales Spécifiques ci-dessous.

Inscription, compte client et protection des données. Pour vous inscrire sur notre Boutique en ligne, vous devez remplir correctement et intégralement les champs obligatoires du formulaire d'inscription. Pour être considérée comme complète, l'inscription doit être confirmée par nous au moyen d'un courrier électronique de confirmation. Vos données de connexion personnelles doivent être stockées de manière à les protéger contre un accès par des tiers. Si des tiers prenaient néanmoins connaissance de vos données de connexion, vous devriez nous en informer immédiatement et modifier vos données de connexion. Vous êtes également responsable du renouvellement des données que vous avez indiquées pour chaque nouvelle commande. Vous trouverez de plus amples informations sur le traitement de vos données personnelles dans notre Politique de confidentialité.

Exécution des commandes. Les commandes de Produit(s) sont exécutées soit par expédition directe, soit par l'installation du Produit. La méthode d'exécution applicable est indiquée avec l'offre de Produit sur la Boutique en ligne.

- L'expédition directe s'applique aux Produits qui - à la discrétion exclusive de Tesla - nécessitent une installation minimale et qui sont conçus pour être ajoutés et retirés du véhicule à la convenance du propriétaire. Cela inclut les connecteurs muraux, qui permettent aux clients de coordonner l'installation avec un électricien de leur choix. Si une assistance technique est nécessaire pour les produits en expédition directe, veuillez nous contacter à +352 27 86 14 16.
- Les Produits qui nécessitent une installation sont envoyés au centre de service Tesla de votre choix pour des raisons techniques, de sécurité et/ou de garantie.



Nous sommes susceptibles de procéder à des livraisons partielles des produits que vous avez commandés collectivement, à condition que ces produits puissent être utilisés séparément. Nous prendrons en charge les frais d'expédition supplémentaires qui en découlent.

Nous ne pourrions être tenus responsables d'un retard ou d'un manquement à nos obligations en vertu du Contrat si ce retard ou ce manquement résulte d'une cause échappant à notre contrôle raisonnable. Cette réserve n'affecte en rien votre droit légal à ce que les marchandises soient envoyées ou les services fournis dans un délai raisonnable ou à recevoir un remboursement si les marchandises ou les services commandés ne peuvent être fournis dans un délai raisonnable en raison d'une cause échappant à notre contrôle raisonnable. Pour éviter toute ambiguïté, rien dans les présentes conditions générales ne modifie, n'affecte ou ne remplace les droits de garantie dont vous bénéficiez en tant que consommateur en vertu de la législation applicable.

Conditions de paiement, frais d'expédition, frais de retour. Tous les prix des Produits affichés sur la Boutique en ligne incluent la TVA légale. Pour chaque commande que vous passez via la Boutique en ligne, vous recevez une facture correspondant au montant que vous devez payer. En cas de défaillance de paiement, nous pouvons faire valoir nos droits. Tous les prix des Produits sont affichés sur la Boutique en ligne. Le prix d'achat des Produits qui nécessitent une installation comprend le transport et l'installation. Les prix des Produits qui font l'objet d'une expédition directe ne comprennent pas les frais d'expédition ni les frais de douane et autres taxes similaires ; ceux-ci seront facturés en sus des prix indiqués pour les Produits, sauf convention contraire expresse ; les frais d'expédition seront automatiquement indiqués dans votre panier et affichés dans le récapitulatif de la commande.

Délais d'expédition et de commande. Les commandes de Produits en stock sont généralement traitées le jour ouvrable suivant. Bien que nous nous efforçons d'expédier les commandes dans les 24 heures, le volume des commandes et la disponibilité des produits peuvent entraîner un délai de traitement supplémentaire. Les délais de traitement peuvent être plus longs pour les envois importants et les ensembles de roues et de pneus. Des limites de quantité peuvent être imposées pour certains articles. Les délais d'expédition varient selon les pays et les délais de traitement par des tiers. Toute date de livraison communiquée par nous est approximative et peut varier de deux jours ouvrables, à moins qu'une date exacte n'ait été expressément convenue.

Pas de revendeurs. Tesla et ses affiliés vendent leurs produits directement aux utilisateurs finaux. Vous ne pouvez utiliser le(s) Produit(s) qu'à des fins exclusivement privées. Toute forme de revente des Produits achetés à des fins commerciales est strictement interdite. Nous nous réservons le droit d'annuler unilatéralement toute commande dont nous pensons qu'elle a été faite en vue de la revente des Produits ou qu'elle a été faite de mauvaise foi.

Arrêt d'un produit. Si un Produit est définitivement indisponible ou ne peut être livré en temps voulu, nous vous en informerons immédiatement. Si un Produit n'est pas disponible et que la livraison ne peut être assurée par notre fournisseur dans un avenir prévisible, nous nous réservons le droit de résilier le Contrat. Dans ce cas, nous vous rembourserons tous les paiements que vous avez effectués en rapport avec la commande, le cas échéant. Vos droits liés au retard de livraison restent inchangés.

Erreurs sur le prix. En cas d'erreur sur le prix, nous vous en informerons et nous vous permettrons soit de procéder à la transaction au prix corrigé, soit d'annuler votre commande sans frais.

Droit applicable. Le présent accord est régi et interprété conformément au droit du Luxembourg et l'application de la Convention des Nations unies sur les contrats de vente internationale de marchandises est expressément exclue. Si vous êtes un consommateur et que vous avez votre résidence habituelle dans l'Union Européenne, au Royaume-Uni ou en Norvège, ce choix de loi ne s'applique pas s'il a pour effet de vous priver de la protection que vous confèrent les dispositions auxquelles il ne peut être dérogé par un accord en vertu de la loi qui, en l'absence de choix, aurait été applicable sur la base des dispositions légales. Si vous êtes un consommateur résidant dans l'Union Européenne, au Royaume-Uni ou en Norvège, vous pouvez en outre introduire une réclamation en rapport avec le présent accord auprès des juridictions de l'Etat dans lequel vous résidez ; en cas de poursuites engagées par Tesla à votre rencontre, le tribunal compétent sera celui de votre lieu de résidence.



Annulation. Sauf dans les cas explicitement décrits dans les présentes CGV, le Contrat est contraignant et ne peut pas être annulé. Si vous êtes un consommateur, cette disposition relative à l'annulation n'affecte pas et ne doit pas être interprétée comme limitant votre droit de résiliation de l'accord en vertu des lois nationales en vigueur.

Dispositions Régionales Spécifiques. Les Dispositions Régionales Spécifiques incluses dans le présent Contrat sont applicables.

Responsabilité en cas de défaut. En cas de défaut des Produits, les dispositions prévues par la loi s'appliquent. Le délai de prescription pour toutes les réclamations pour défaut est de deux ans et commence à courir à partir du moment où les produits correspondants vous ont été livrés. Les recours pour des défauts que nous aurions dissimulés de manière dolosive ou qui sont couverts par une garantie de qualité ne sont pas affectés par cette disposition. Les actions en dommages-intérêts pour cause de défaut sont régies par le droit applicable, sous réserve des dispositions de la clause « Autres responsabilités ».

Autres responsabilités. Notre responsabilité pourra toujours être engagée, pour tout type de manquement à nos obligations découlant du Contrat, y compris délictuel, si ce manquement est fondé sur une faute intentionnelle ou sur une négligence lourde. En cas de manquement à des obligations contractuelles essentielles de notre part, de la part de nos représentants légaux ou de nos auxiliaires d'exécution, lorsque leur exécution est indispensable à la bonne exécution du contrat et que les partenaires contractuels sont généralement en droit de s'attendre à leur exécution, notre responsabilité peut être engagée pour tout manquement fondé sur une négligence, étant entendu qu'en cas de négligence légère, notre responsabilité sera limitée aux dommages qui pouvaient être prévisibles au moment de la conclusion du Contrat. Les limitations de responsabilité et les exclusions mentionnées dans cette clause ne s'appliquent pas (i) aux dommages consécutifs à une atteinte à la vie, à l'intégrité physique ou à la santé, (ii) en cas de dissimulation dolosive de défauts, (iii) en cas de recours en matière de responsabilité du fait des produits, (iv) en cas de négligence lourde de la part de nos organes ou de nos salariés cadres ou (v) en cas d'octroi d'une garantie de qualité ou de durabilité. Dans la mesure où notre responsabilité est exclue ou limitée conformément à la présente clause, celle-ci s'applique également à nos employés, représentants et auxiliaires d'exécution.

Règlement des litiges en ligne. Nous ne participons pas à la procédure de règlement extrajudiciaire des litiges de consommation conformément au Code de la consommation luxembourgeois et au règlement en ligne des litiges de consommation conformément au Règlement relatif au règlement en ligne des litiges de consommation (Règlement relatif au RLLC) disponible à l'adresse suivante : <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>.

Clause de divisibilité. En cas de nullité de certaines dispositions des CGV, la validité des autres dispositions n'en sera pas affectée.



Dispositions Régionales Spécifiques

Si vous (1) êtes un consommateur ; et (2) que le présent Contrat a été conclu en utilisant uniquement des moyens de communication à distance (tels qu'en ligne ou par téléphone), vous avez la possibilité de résilier votre commande sous réserve des conditions mentionnées dans le modèle ci-dessous de consignes de rétractation.

Consignes de rétractation

Droit de rétractation

Vous avez le droit de résilier le présent contrat dans un délai de 14 jours sans avoir à justifier votre décision.

Le délai de rétractation expire après 14 jours à compter du jour où vous prenez, ou un tiers autre que le transporteur et désigné par vous prend, physiquement possession des biens.

Pour exercer le droit de rétractation, vous devez informer Tesla Motors Luxembourg S.à r.l., 194, route de Thionville, L-2610 Luxembourg, +352 27 86 14 16, legal-commerce@tesla.com, de votre décision de rétractation du présent contrat par une déclaration non équivoque (par exemple, une lettre envoyée par la poste ou par courrier électronique). Le modèle de formulaire de rétractation ci-joint peut être utilisé, mais il n'est pas obligatoire.

Pour que le délai de rétractation soit respecté, la communication relative à l'exercice du droit de rétractation doit être envoyée avant l'expiration du délai de rétractation.

Effets de la rétractation

En cas de rétractation du présent contrat, nous vous rembourserons la totalité des paiements reçus de vous, y compris les frais de livraison (à l'exception des frais supplémentaires résultant de votre choix d'un mode de livraison autre que le mode de livraison standard le moins coûteux proposé par nous), et ce sans retard excessif et, au plus tard, dans les quatorze jours à compter du jour où est portée à notre connaissance votre décision de rétractation du présent contrat. Le remboursement sera effectué par le même moyen de paiement que celui utilisé lors de la transaction initiale, sous réserve d'un accord contraire exprès de votre part ; en tout état de cause, aucun frais ne vous sera imputé au titre de ce remboursement. Nous nous réservons le droit de différer le remboursement jusqu'à ce que nous ayons reçu les marchandises ou jusqu'à ce que vous ayez fourni la preuve que vous avez renvoyé les marchandises, la date retenue étant celle du premier de ces faits.

Les biens doivent nous être renvoyés ou remis sans retard excessif et, en tout état de cause, au plus tard 14 jours à compter du jour suivant la notification de votre décision de rétractation du présent contrat. Le délai sera considéré comme respecté si vous renvoyez les biens avant l'expiration du délai de 14 jours.

Les frais directs de renvoi des marchandises seront à votre charge. Ces frais sont estimés à un maximum d'environ 30 euros.

Vous ne pouvez être tenu responsable que de la dépréciation des marchandises résultant d'une manipulation autre que celle nécessaire pour établir la nature, les caractéristiques et le fonctionnement des marchandises.



Afin d'assurer un traitement précis de la demande dans les meilleurs délais, nous vous invitons à fournir les informations suivantes :

- Nom du client et adresse électronique associés à la commande
- Numéro de commande
- Numéro de l'article
- Description de l'article
- Quantité à renvoyer

Exclusion du droit de rétractation. Les biens confectionnés selon vos instructions ou nettement personnalisés ainsi que les biens qui, après la livraison, sont, de par leur nature, indissociablement combinés à d'autres articles, sont exclus du droit de rétractation.



Modèle de formulaire de retrait :

A : Tesla Motors Luxembourg S.à r.l., 194, route de Thionville, L-2610 Luxembourg, legal-commerce@tesla.com

Je/Nous [*] notifie/notifions par la présente que je/nous [*] résilie/nous résilions mon/notre [*] contrat de vente des biens suivants
[*]/ pour la fourniture du service suivant [**],

Commandé le [**]/reçu le [**],

Nom du/des consommateur(s),

Adresse du/des consommateur(s),

Signature du/des consommateur(s) (uniquement si le présent formulaire est notifié sur papier),

Date

[**] Rayer les mentions inutiles