



## Ventes de commerce électronique Conditions générales d'utilisation

**Champ d'application.** Les présentes Conditions générales de vente pour le commerce électronique (les « **Conditions Générales** » ou « **CGV** ») s'appliquent à tous les contrats de vente de produits, équipements de charge et accessoires pour véhicules Tesla (les « **Produits** ») que Tesla France, société à responsabilité limitée unipersonnelle, immatriculée au RCS de Versailles sous le numéro 524 335 262, dont le numéro de TVA est FR60524335262, dont le siège social est 150 Boulevard Victor Hugo, 93400 St Ouen, France, téléphone : +33 9 70 73 08 50 (« **Tesla** » ou « **nous** ») conclut avec un client qui est (1) un consommateur ou (2) un professionnel, (« **vous** ») sur la base de commandes en ligne, par exemple sur le site internet de Tesla [https://shop.tesla.com/fr\\_fr?redirect=no](https://shop.tesla.com/fr_fr?redirect=no) ou sur l'application Tesla (« **Boutique en Ligne** »).

**Processus de commande, conclusion du Contrat.** Nos offres de produits sur la Boutique en Ligne sont engageantes et constituent une offre de conclusion d'un contrat d'achat. En passant une commande via 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 avoir passé une commande et accepté notre offre pour un Produit sur la Boutique en Ligne, nous vous enverrons sans délai un courriel accusant réception de votre commande ainsi qu'une copie du Contrat (y compris les détails de la commande et les présentes Conditions Générales, ainsi que les instructions relatives au droit de rétractation et la Politique de Confidentialité) sous forme de support durable à l'adresse électronique que vous avez indiquée dans votre acceptation.

La langue disponible pour la conclusion du Contrat est le français.

Vous pouvez passer votre commande en tant qu'invité sur notre Boutique en Ligne sans vous enregistrer. Vous pouvez également vous enregistrer sur notre site internet, comme indiqué ci-dessous, lorsque vous passez votre commande et créez un compte client (« **Compte Client** »). 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 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 vous rétracter du Contrat en suivant les instructions relatives à la rétractation décrites ci-dessous, et en utilisant, si vous le souhaitez, le modèle de formulaire de rétractation reproduit à la fin des Conditions Générales.

**Enregistrement, 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. L'inscription est considérée comme complète si nous l'avons confirmée au moyen d'un courriel de confirmation. Vos données de connexion personnelles doivent être stockées de manière à les protéger contre un accès par des tiers. Si des tiers prennent néanmoins connaissance de vos données de connexion, vous devez 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 à caractère personnel dans notre Politique de Confidentialité.

**Exécution des commandes.** Les commandes de Produit(s) sont exécutées soit par expédition directe, soit par un service d'installation. 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 seule discrétion de Tesla - nécessitent une installation minimale et qui sont conçus pour être ajoutés et retirés du véhicule à la convenance du propriétaire. Cela inclut notamment les connecteurs muraux, permettant aux clients de coordonner l'installation avec l'électricien de leur choix. Si une assistance technique est nécessaire pour les produits expédiés directement, veuillez nous contacter à +33 9 70 73 08 50.



- Les Produits nécessitant un service d'installation sont envoyés au Centre de Service Tesla de votre choix pour des raisons techniques, de sécurité et/ou de garantie.

Nous pouvons effectuer 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.

**Conditions de paiement, frais d'expédition, frais de retour.** Tous les prix des Produits affichés sur la Boutique en Ligne incluent la TVA en vigueur dans votre pays. Pour chaque commande ferme que vous passez via la Boutique en Ligne, vous recevrez une facture correspondant au montant que vous devez payer. En cas de retard de paiement, nous pouvons faire valoir nos droits légaux. Tous les prix des Produits sont affichés sur la Boutique en Ligne. Le prix d'achat des Produits nécessitant un service d'installation inclut le transport et l'installation. Les prix des Produits qui vous sont expédiés directement ne comprennent pas les frais d'expédition, ni les droits de douane et autres taxes similaires ; ceux-ci seront facturés en sus des prix indiqués pour les Produits, à moins qu'il n'en soit expressément convenu autrement ; les frais d'expédition seront automatiquement indiqués dans votre panier et affichés dans le récapitulatif des données de la commande. Si vous êtes un client professionnel, en cas de retard de paiement, nous sommes en droit de vous réclamer des pénalités de retard calculées sur le montant dû à compter de la date d'exigibilité jusqu'à la date de réception du paiement par Tesla incluse, à un taux égal au taux d'intérêt appliqué par la Banque centrale européenne à son opération de refinancement la plus récente majoré de 10 points de pourcentage. Le taux applicable en cas de retard de paiement au cours du premier semestre de l'année concernée sera le taux en vigueur au 1er janvier de l'année et, au cours du second semestre de l'année concernée, le taux appliqué sera le taux en vigueur au 1er juillet de l'année. En outre, une indemnité forfaitaire de 40 euros est due en compensation des frais de recouvrement, plus les frais supplémentaires raisonnables qui pourraient être supportés par Tesla.

**Délais d'expédition et de commande.** Les commandes de produits en stock sont généralement traitées le jour ouvrable suivant. Bien que nous nous efforcions 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. Pour certains articles, la quantité commandable peut être limitée. 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.

**Interdiction d'achat pour revendre.** 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 revente commerciale des Produits achetés est interdite. Nous nous réservons le droit d'annuler de plein droit toute commande dont nous pensons qu'elle a été faite en vue de la revente de ces 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 de plein droit. 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 de prix.** En cas d'erreur de prix, nous vous en informerons et nous vous permettrons soit de procéder à la transaction au prix correct, soit d'annuler votre commande sans frais.

#### **Droit applicable – règlement des litiges.**

Le présent Contrat est régi et interprété conformément au droit français 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'UE, 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 contrat en vertu de la loi qui, en l'absence de choix, aurait été applicable sur la base des dispositions légales.

Si vous êtes un client consommateur : vous pouvez aussi recourir gratuitement à un service de médiation de la consommation, afin de régler de façon amiable tout litige relatif au Contrat. Vous pouvez vous adresser au service de médiation proposé par CNPA Conseil National des Professions de l'Automobile) :

Par courrier : A l'attention de M. le Médiateur de Mobilians  
43 bis route de Vaugirad  
CS 80016  
92197 MEUDON CEDEX  
E-mail : [mediateur@mediateur-mobilians.fr](mailto:mediateur@mediateur-mobilians.fr)  
URL: [www.mediateur-mobilians.fr/](http://www.mediateur-mobilians.fr/)

Si vous le souhaitez, vous pouvez également recourir au service de règlement des différends en ligne proposé par la Commission européenne, conformément à l'article 14 du Règlement (UE) N°524/2013. Cette plateforme est accessible au lien suivant : [webgate.ec.europa.eu/odr/](http://webgate.ec.europa.eu/odr/). Le recours à la médiation est un mécanisme alternatif qui ne constitue pas une condition préalable à l'exercice d'une action en justice, par vous.

En cas de litige découlant de la validité, la conclusion, l'interprétation, l'exécution et/ou la résiliation du Contrat et/ou de l'annulation de la commande, vous pouvez introduire une action devant (i) le tribunal du lieu où Tesla est domicilié, ou (ii) le tribunal du lieu où vous êtes domicilié, ou (iii) le tribunal compétent du lieu de livraison du Produit. Si vous êtes un consommateur résidant dans l'UE, au Royaume-Uni ou en Norvège, vous pouvez en outre introduire une réclamation en rapport avec le présent contrat auprès des tribunaux du pays où vous résidez ; en cas de réclamations de Tesla à votre encontre, le tribunal compétent sera celui de votre lieu de résidence.

Si vous êtes un professionnel : En cas de litige découlant de la validité, la conclusion, l'interprétation, l'exécution et/ou la résiliation du Contrat ou de l'annulation de la commande, les tribunaux français auront une compétence exclusive.

**Annulation.** Sauf dans les cas explicitement décrits dans les présentes CGV, le Contrat est définitif et vous ne pouvez pas l'annuler. Si vous êtes un consommateur, cette disposition relative à l'annulation n'affecte pas et ne doit pas être interprétée comme limitant vos droits, notamment votre droit de rétractation du Contrat et vos droits relatifs aux garanties légales en vertu des lois locales.

**Dispositions spécifiques à la région.** Les informations relatives au droit de rétractation incluses dans le présent Contrat s'appliquent.

Si vous êtes un client professionnel : Au moment de la livraison du/des Produit(s), vous devez vérifier le(s) Produit(s) afin de vous assurer qu'il(s) correspond(ent) à votre commande et qu'il(s) ne contien(nen)t aucun défaut de fabrication ou défaut de conformité. En cas de découverte d'un défaut ou d'un dommage, vous devez faire les réserves auprès du transporteur dans les conditions prévues à l'article L. 133-3 du Code de commerce et notifier à Tesla une copie de ces réserves dans les 24 heures de la livraison.

#### **Garanties légales (uniquement applicable si vous êtes un client consommateur) :**

Tesla répond de la garantie légale de conformité et de la garantie légale des vices cachés dans les conditions décrites ci-après. Pour toute question relative à l'exercice de ces garanties, vous pouvez contacter Tesla par courrier postal, email ou téléphone aux coordonnées indiquées en pied de page. Pour la mise en œuvre de la garantie légale de conformité, dans l'hypothèse où la mise en conformité ne peut intervenir sur le lieu où le bien se trouve, vous devrez renvoyer le(s) Produit(s) concerné(s) à Tesla par voie postale.

Accord de vente de commerce électronique (EMEA - France)

Tesla France, société à responsabilité limitée à associé unique, immatriculée au RCS de Versailles sous le numéro 524 335 262, dont le siège social est situé 150 Boulevard Victor Hugo, 93400 St Ouen, France.

VAT Number: FR60524335262

Tesla, Inc. ©2023



Dans l'hypothèse où un retour du ou des Produit(s) par voie postale n'est pas possible, ou représenterait un inconvénient majeur pour vous ou un coût disproportionné, Tesla assurera et prendra en charge le transport du bien.

Dans l'encadré ci-dessous, le terme « consommateur » vous désigne, et le terme « professionnel », nous désigne.

Le consommateur dispose d'un délai de deux ans à compter de la délivrance du bien pour obtenir la mise en œuvre de la garantie légale de conformité en cas d'apparition d'un défaut de conformité. Durant ce délai, le consommateur n'est tenu d'établir que l'existence du défaut de conformité et non la date d'apparition de celui-ci.

Lorsque le contrat de vente du bien prévoit la fourniture d'un contenu numérique ou d'un service numérique de manière continue pendant une durée supérieure à deux ans, la garantie légale est applicable à ce contenu numérique ou ce service numérique tout au long de la période de fourniture prévue. Durant ce délai, le consommateur n'est tenu d'établir que l'existence du défaut de conformité affectant le contenu numérique ou le service numérique et non la date d'apparition de celui-ci.

La garantie légale de conformité emporte obligation pour le professionnel, le cas échéant, de fournir toutes les mises à jour nécessaires au maintien de la conformité du bien.

La garantie légale de conformité donne au consommateur droit à la réparation ou au remplacement du bien dans un délai de trente jours suivant sa demande, sans frais et sans inconvénient majeur pour lui.

Si le bien est réparé dans le cadre de la garantie légale de conformité, le consommateur bénéficie d'une extension de six mois de la garantie initiale.

Si le consommateur demande la réparation du bien, mais que le vendeur impose le remplacement, la garantie légale de conformité est renouvelée pour une période de deux ans à compter de la date de remplacement du bien.

Le consommateur peut obtenir une réduction du prix d'achat en conservant le bien ou mettre fin au contrat en se faisant rembourser intégralement contre restitution du bien, si :

1° Le professionnel refuse de réparer ou de remplacer le bien ;

2° La réparation ou le remplacement du bien intervient après un délai de trente jours ;

3° La réparation ou le remplacement du bien occasionne un inconvénient majeur pour le consommateur, notamment lorsque le consommateur supporte définitivement les frais de reprise ou d'enlèvement du bien non conforme, ou s'il supporte les frais d'installation du bien réparé ou de remplacement ;

4° La non-conformité du bien persiste en dépit de la tentative de mise en conformité du vendeur restée infructueuse.

Le consommateur a également droit à une réduction du prix du bien ou à la résolution du contrat lorsque le défaut de conformité est si grave qu'il justifie que la réduction du prix ou la résolution du contrat soit immédiate. Le consommateur n'est alors pas tenu de demander la réparation ou le remplacement du bien au préalable.

Le consommateur n'a pas droit à la résolution de la vente si le défaut de conformité est mineur.



Toute période d'immobilisation du bien en vue de sa réparation ou de son remplacement suspend la garantie qui restait à courir jusqu'à la délivrance du bien remis en état.

Les droits mentionnés ci-dessus résultent de l'application des articles L. 217-1 à L. 217-32 du code de la consommation.

Le vendeur qui fait obstacle de mauvaise foi à la mise en œuvre de la garantie légale de conformité encourt une amende civile d'un montant maximal de 300 000 euros, qui peut être porté jusqu'à 10 % du chiffre d'affaires moyen annuel (article L. 241-5 du code de la consommation).

Le consommateur bénéficie également de la garantie légale des vices cachés en application des articles 1641 à 1649 du code civil, pendant une durée de deux ans à compter de la découverte du défaut. Cette garantie donne droit à une réduction de prix si le bien est conservé ou à un remboursement intégral contre restitution du bien.

#### **Informations sur le droit de rétractation du Contrat conclu à distance :**

Si (1) vous êtes un consommateur ; et (2) si le Contrat a été conclu en utilisant uniquement des moyens de communication à distance (tels qu'en ligne ou par téléphone), vous pouvez vous rétracter du Contrat sous réserve des conditions mentionnées dans les informations sur la rétractation.

#### **Informations sur la rétractation**

##### **Droit de rétractation**

Vous avez le droit de vous rétracter du présent contrat sans donner de motif dans un délai de quatorze jours.

Le délai de rétractation expire quatorze jours après le jour où vous-même, ou un tiers autre que le transporteur et désigné par vous, prend physiquement possession du bien.

Pour exercer le droit de rétractation, vous devez nous notifier : Tesla France 150 Boulevard Victor Hugo, 93400 St Ouen, France, téléphone : +33 9 70 73 08 50 ; courriel : [legal-commerce@tesla.com](mailto:legal-commerce@tesla.com), de votre décision de rétractation du présent contrat au moyen d'une déclaration dénuée d'ambiguïté (par exemple, lettre envoyée par la poste ou courrier électronique). Vous pouvez utiliser le modèle de formulaire de rétractation mais ce n'est pas obligatoire.

Pour que le délai de rétractation soit respecté, il suffit que vous transmettiez votre communication relative à l'exercice du droit de rétractation avant l'expiration du délai de rétractation.

##### **Effets de la rétractation**

En cas de rétractation de votre part du présent contrat, nous vous rembourserons tous les paiements reçus de vous, y compris les frais de livraison (à l'exception des frais supplémentaires découlant du fait que vous avez choisi, le cas échéant, un mode de livraison autre que le mode moins coûteux de livraison standard proposé par nous) sans retard excessif et, en tout état de cause, au plus tard quatorze jours à compter du jour où nous sommes informés de votre décision de rétractation du présent contrat. Nous procéderons au remboursement en utilisant le même moyen de paiement que celui que vous aurez utilisé pour la transaction initiale, sauf si vous convenez expressément d'un moyen différent ; en tout état de cause, ce remboursement n'occasionnera pas de frais pour vous. Nous



pouvons différer le remboursement jusqu'à ce que nous ayons reçu le bien ou jusqu'à ce que vous ayez fourni une preuve d'expédition du bien, la date retenue étant celle du premier de ces faits.

Vous devrez nous renvoyer ou nous rendre le bien sans retard excessif et, en tout état de cause, au plus tard quatorze jours après que vous nous aurez communiqué votre décision de rétractation du présent contrat. Ce délai est réputé respecté si vous renvoyez le bien avant l'expiration du délai de quatorze jours.

Vous devrez prendre en charge les frais directs de renvoi du bien. Ces frais sont estimés à un maximum d'environ 30 euros.

Votre responsabilité n'est engagée qu'à l'égard de la dépréciation du bien résultant de manipulations autres que celles nécessaires pour établir la nature, les caractéristiques et le bon fonctionnement de ce bien.

Afin d'assurer un traitement précis de la demande dans les meilleurs délais, nous vous encourageons à nous 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.

Vous pouvez utiliser le modèle de formulaire de rétractation, reproduit en dernière page des Conditions Générales.

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

**Limitation de responsabilité (uniquement applicable si vous êtes un client professionnel).** Notre responsabilité pourra être engagée pour les dommages directs et prévisibles. Si vous êtes un client professionnel, nous ne sommes pas responsables des dommages indirects, perte de bénéfice, perte de revenus, perte d'opportunités, perte d'économies prévues, découlant du Contrat. Dans la mesure où notre responsabilité est engagée, celle-ci sera limitée au prix du ou des Produit(s) concernés. Nous ne sommes responsables d'un retard que si le retard résulte d'une cause échappant à notre contrôle raisonnable. Cette réserve n'affecte pas votre droit légal à ce que les produits soient envoyés ou les services fournis dans un délai raisonnable ou à recevoir un remboursement si les produits ou les services commandés ne peuvent être fournis dans un délai raisonnable en raison d'une cause échappant à notre contrôle raisonnable.

**Bloctel.** Vous avez le droit de vous inscrire sur la liste d'opposition au démarchage téléphonique accessible sur [www.bloctel.gouv.fr](http://www.bloctel.gouv.fr).

**Conservation du Contrat (uniquement applicable si vous êtes un client consommateur et avez conclu le Contrat à distance).** En application des dispositions de l'article L. 213-1 du Code de la consommation, nous nous engageons à conserver et à archiver sur tout support, pendant dix (10) ans, les contrats conclus avec vous par voie électronique pour une valeur supérieure ou égale à 120 € et à vous en garantir à tout moment l'accès. Ce droit d'accès pourra être exercé en contactant Tesla France 150 Boulevard Victor Hugo, 93400 St Ouen, France, contact +33 (0)1 85 64 01 23.

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



**Modèle de formulaire de rétractation :**

A l'attention de Tesla France 150 Boulevard Victor Hugo, 93400 St Ouen, France, [legal-commerce@tesla.com](mailto: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