

# **CONDITIONS GENERALES DE VENTE AUTOMALIN**

## **ARTICLE 1 - COMMANDE**

La présente commande du matériel désigné au recto est ferme et définitive, et valable pour ce seul matériel.

## **ARTICLE 2 - RESPONSABILITE DE L'ACHETEUR**

Dès la livraison du véhicule, l'acheteur prend à sa charge tous risques de perte et de détérioration. Il s'engage à ne pas circuler sans avoir souscrit une police d'assurance garantissant notamment sa responsabilité civile automobile pour le minimum légal.

Contrat à distance : tout contrat conclu entre AutoMalin et un Client, dans le cadre d'une vente à distance, sans la présence physique simultanée d'AutoMalin et du Client, par le recours exclusif à une ou plusieurs techniques de communication à distance jusqu'à la conclusion du contrat.

Véhicule d'Occasion : inclus notamment les Véhicules 0km, c'est-à-dire les Véhicules ayant reçu une première immatriculation et dont le kilométrage est compris entre 0 et 100 km.

## **ARTICLE 3 - ACCEPTATION DES CGV**

Tout Bon de Commande adressé par AutoMalin au Client, retourné signé par le Client à AutoMalin, emporte de sa part son adhésion pleine et entière aux ci-jointes CGV.

## **ARTICLE 4 LIVRAISON – MISE A DISPOSITION DU VEHICULE**

Le Véhicule sera livré au Client dans un délai de 30 jours à compter de la signature du Bon de Commande pour un paiement comptant. Cependant, dans l'hypothèse où le Client souscrit à un financement pour l'achat du Véhicule, le délai de livraison sera de 30 jours à compter de l'acceptation du contrat de financement par le prêteur.

Si le Client ne répond pas à AutoMalin et que cette dernière ne peut convenir d'un rendez-vous directement avec le Client dans un délai de 3 jours avant la date de livraison indiquée sur le bon de commande, AutoMalin se réserve le droit de :

- Commencer à facturer au Client des frais de gardiennage à hauteur de 10 euros par jour à compter du jour où le Client a reçu le mail de mise à disposition du Véhicule,
- D'annuler le Bon de Commande et de déduire les acomptes déjà versés à AutoMalin.

## **ARTICLE 5 - REGLEMENT**

Le règlement du solde dû se fera exclusivement, soit par chèque de banque certifié lors de la mise à disposition du Véhicule et libellé à l'ordre de « AutoMalin » uniquement si celui-ci est livré en agence ( il faudra une copie par mail au plus tard la veille de la livraison), soit par virement bancaire, lequel devra apparaître sur le compte bancaire d'AutoMalin au plus tard la veille de la prise de livraison du Véhicule par le Client et dans le cas d'une livraison à domicile au plus tard 7 jours avant la livraison.

## **ARTICLE 6 - CONTRÔLE TECHNIQUE OBLIGATOIRE**

Dans le cas où la réglementation l'impose, le vendeur remet au client le certificat attestant que le Véhicule d'occasion a subi le contrôle technique dans les délais prescrits, ainsi que le rapport correspondant.

## **ARTICLE 7 - CONTRÔLE DE SECURITE**

Le vendeur s'engage, vis-à-vis de son client, à effectuer un contrôle de sécurité portant sur les organes dont la défektivité risquerait de provoquer des accidents, les vérifications et, s'il y a lieu les remises en état concernant les amortisseurs et les organes de suspension, les organes de direction, le système de freinage, les pneumatiques. D'une manière générale, le vendeur devra contrôler et s'assurer de la conformité du Véhicule aux prescriptions du Code de la Route.

## **ARTICLE 8 – GARANTIE LEGALE DE CONFORMITE**

Sans préjudice des dispositions de l'article 18 des présentes, le client personne physique qui agit à des fins qui n'entrent pas dans le cadre de son activité commerciale, industrielle, artisanale ou libérale et le client



personne morale qui n'agit pas à des fins professionnelles, bénéficient de la garantie légale de conformité, telle que définie aux articles L.211-2, L. 217-3, L. 217-4, L. 217-5 et L. 217-28 du Code de la consommation, ci-après reproduits.

**Art. L. 211-2 du Code de la consommation :** Le consommateur dispose d'un délai de deux ans à compter de la fourniture du contenu numérique ou du service numérique pour obtenir la mise en œuvre de la garantie légale de conformité en cas d'apparition d'un défaut de conformité. Durant un délai d'un an à compter de la date de fourniture, le consommateur n'est tenu d'établir que l'existence du défaut de conformité et non la date d'apparition de celui-ci.

La garantie légale de conformité emporte obligation de fournir toutes les mises à jour nécessaires au maintien de la conformité du contenu numérique ou du service numérique.

La garantie légale de conformité donne au consommateur droit à la mise en conformité du contenu numérique ou du service numérique sans retard injustifié suivant sa demande, sans frais et sans inconvénient majeur pour lui.

Le consommateur peut obtenir une réduction du prix en conservant le contenu numérique ou le service numérique ou il peut mettre fin au contrat en se faisant rembourser intégralement contre renoncement au contenu numérique ou au service numérique, si :

1° Le professionnel refuse de mettre le contenu numérique ou le service numérique en conformité ;

2° La mise en conformité du contenu numérique ou du service numérique est retardée de manière injustifiée ;

3° La mise en conformité du contenu numérique ou du service numérique ne peut intervenir sans frais imposés au consommateur ;

4° La mise en conformité du contenu numérique ou du service numérique occasionne un inconvénient majeur pour le consommateur ;

5° La non-conformité du contenu numérique ou du service numérique persiste en dépit de la tentative de mise en conformité du professionnel restée infructueuse.

Le consommateur a également droit à une réduction du prix 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 mise en conformité du contenu numérique ou du service numérique au préalable.

Dans les cas où le défaut de conformité est mineur, le consommateur n'a droit à l'annulation du contrat que si le contrat ne prévoit pas le paiement d'un prix.

Toute période d'indisponibilité du contenu numérique ou du service numérique en vue de sa remise en conformité suspend la garantie qui restait à courir jusqu'à la fourniture du contenu numérique ou du service numérique de nouveau conforme.

Les droits mentionnés ci-dessus résultent de l'application des [articles L. 224-25-1 à L. 224-25-31 du code de la consommation](#).

Le professionnel 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 portée jusqu'à 10 % du chiffre d'affaires moyen annuel ([article L. 242-18-1 du code de la consommation](#)).

Le consommateur bénéficie, en outre, 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 contenu numérique ou le service numérique est conservé ou à un remboursement intégral contre renonciation au contenu numérique ou au service numérique.



**Art. L. 217-3 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. Dans le cas d'un contrat de vente d'un bien comportant des éléments numériques :

1° Lorsque le contrat prévoit la fourniture continue d'un contenu numérique ou d'un service numérique pendant une durée inférieure ou égale à deux ans, ou lorsque le contrat ne détermine pas la durée de fourniture, le vendeur répond des défauts de conformité de ce contenu numérique ou de ce service numérique qui apparaissent dans un délai de deux ans à compter de la délivrance du bien ; 2° Lorsque le contrat prévoit la fourniture continue d'un contenu numérique ou d'un service numérique pendant une durée supérieure à deux ans, le vendeur répond des défauts de conformité de ce contenu numérique ou de ce service numérique qui apparaissent au cours de la période durant laquelle celui-ci est fourni en vertu du contrat. Pour de tels biens, le délai applicable ne prive pas le consommateur de son droit aux mises à jour conformément aux dispositions de l'article L. 217-19. 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. L. 217-4 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 prévue 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. L. 217-5 du Code de la consommation :** I.- En plus des critères de conformité au contrat, le bien est conforme s'il répond aux critères suivants :

1° Il est propre à l'usage habituellement attendu d'un bien de même type, compte tenu, s'il y a lieu, de toute disposition du droit de l'Union européenne et du droit national ainsi que de toutes les normes techniques ou, en l'absence de telles normes techniques, des codes de conduite spécifiques applicables au secteur concerné ;

2° Le cas échéant, il possède les qualités que le vendeur a présentées au consommateur sous forme d'échantillon ou de modèle, avant la conclusion du contrat ;

3° Le cas échéant, les éléments numériques qu'il comporte sont fournis selon la version la plus récente qui est disponible au moment de la conclusion du contrat, sauf si les parties en conviennent autrement ;

4° Le cas échéant, il est délivré avec tous les accessoires, y compris l'emballage, et les instructions d'installation que le consommateur peut légitimement attendre ;

5° Le cas échéant, il est fourni avec les mises à jour que le consommateur peut légitimement attendre, conformément aux dispositions de l'article L. 217-19 ;

6° Il correspond à la quantité, à la qualité et aux autres caractéristiques, y compris en termes de durabilité, de fonctionnalité, de compatibilité et de sécurité, que le consommateur peut légitimement attendre pour des biens de même type, eu égard à la nature du bien ainsi qu'aux déclarations publiques faites par le vendeur, par toute personne en amont dans la chaîne de transactions, ou par une personne agissant pour leur compte, y compris dans la publicité ou sur l'étiquetage.

II. Toutefois, le vendeur n'est pas tenu par toutes déclarations publiques mentionnées à l'alinéa qui précède s'il démontre :

1° Qu'il ne les connaissait pas et n'était légitimement pas en mesure de les connaître ;



2° Qu'au moment de la conclusion du contrat, les déclarations publiques avaient été rectifiées dans des conditions comparables aux déclarations initiales ; ou

3° Que les déclarations publiques n'ont pas pu avoir d'influence sur la décision d'achat.

III. Le consommateur ne peut contester la conformité en invoquant un défaut concernant une ou plusieurs caractéristiques particulières du bien, dont il a été spécifiquement informé qu'elles s'écartaient des critères de conformité énoncés au présent article, écart auquel il a expressément et séparément consenti lors de la conclusion du contrat.

**Art. L. 217-28 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.

Lorsqu'il agit en garantie légale de conformité, le client personne physique qui agit à des fins qui n'entrent pas dans le cadre de son activité commerciale, industrielle, artisanale ou libérale et le client personne morale qui n'agit pas à des fins professionnelles :

- Bénéficient d'un délai de garantie de deux ans à compter de la délivrance du bien - 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 ;
- Peuvent choisir entre la réparation ou le remplacement du bien, sous réserve des conditions de coût prévues par l'article L. 217-8 du Code de la consommation ;
- Sont dispensés de rapporter la preuve de l'existence du défaut de conformité du bien durant les six mois suivants la délivrance du bien. Ce délai est porté à vingt-quatre mois à compter du 18 mars 2016, sauf pour les biens d'occasion. La garantie légale de conformité s'applique indépendamment de la garantie commerciale consentie à l'article 12 des présentes. Ils peuvent également décider de mettre en œuvre la garantie contre les défauts cachés de la chose vendue au sens de l'article 1641 du Code civil, visée à l'article 11 des présentes. Dans cette hypothèse, ils peuvent choisir entre la résolution de la vente ou une réduction du prix de vente conformément à l'article 1644 du Code civil.

#### **ARTICLE 9 – GARANTIE DES DEFAUTS DE LA CHOSE VENDUE**

Conformément aux dispositions des articles 1641 et suivants du Code Civil, AutoMalin 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.

#### **ARTICLE 10 – GARANTIE CONSTRUCTEUR**

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 Bon de Commande), et en tout état de cause pour tous les Véhicules « 0 km ». Le contenu, l'étendue et les modalités de mises en œuvre de la garantie sont précisés 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 AutoMalin 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.



#### **ARTICLE 11 - GARANTIE CONTRACTUELLE COMPLEMENTAIRE**

Si le Véhicule bénéficie d'une garantie contractuelle complémentaire, celle-ci est mentionnée sur le bon de commande et ses conditions sont précisées dans le document d'Extension de garantie remis à l'acheteur lors de la livraison du Véhicule.

#### **ARTICLE 12**

Le prix du Véhicule tel que figurant sur le Contrat de Automalin 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 formalités optionnelles incluant notamment, la préparation du véhicule, la mise en main personnalisée, les plaques provisoires et où définitive, l'ajout de 10 litres de carburant - les éventuels frais de transfert inter concession 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, Automalin 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. Automalin 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.

12.1 - Le coût de la carte grise définitive dépend de la puissance fiscale du Véhicule, du niveau d'émission de CO<sup>2</sup> 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 Automalin pour effectuer les démarches d'immatriculation pour son compte, il devra s'acquitter auprès de Automalin 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.

12.2 - En sus du Contrat relatif au Véhicule, le Client peut sélectionner un panel de prestations supplémentaires proposées par Automalin. 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.

12.3 - Conformément aux paragraphes supra, le Client s'engage à s'acquitter au profit de Automalin l'acompte 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.

#### **ARTICLE 14 - APPELLATION**

Les Véhicules provenant de l'étranger peuvent avoir une appellation différente. Le Client est avisé et accepte de prendre possession de son Véhicule selon l'appellation déterminée par le constructeur dans le pays de provenance.

#### **ARTICLE 15 - DROIT DE RETRACTATION**

Dans le cadre de son achat d'un Véhicule, le client, particulier, dispose d'un droit de rétractation dans le cas suivant :

Concernant l'achat à distance et en application de l'article L 221-18 du Code de la consommation, Le Client dispose d'un délai de quatorze (14) jours à compter de la livraison du Véhicule pour exercer son droit de rétractation.



Pour toute demande de rétractation, le Client devra remplir le [formulaire de rétractation](#), téléchargeable sur notre site internet ou établir une déclaration dénuée d'ambiguïté exprimant sa décision de restituer le Véhicule.

#### **ARTICLE 16 - STOCK**

Le Client est informé que, pour les Véhicules présentés comme étant en stock, les délais de livraison et les prix ne sont garantis que dans la limite des stocks disponibles.

#### **ARTICLE 17 - REPRISE DANS LE CADRE D'UNE VENTE**

Lorsque le bon de commande stipule la reprise d'un véhicule d'occasion, cette reprise est subordonnée à la livraison et au paiement d'un véhicule d'occasion et à la preuve que l'acheteur est propriétaire du véhicule à reprendre et que toutes les obligations afférentes à son financement éventuel ont été exécutées.

A ce titre le client dont le véhicule est repris devra communiquer :

- Carnet d'entretien du Véhicule ;
- Certificat d'immatriculation au nom du client
- Carte grise du Véhicule ;
- Carte d'identité ou passeport de son propriétaire ;
- Justificatif de domicile du propriétaire du Véhicule datant de moins d'un mois ;
- Certificat de non-gage.
- La justification de l'assurance du véhicule (en cas d'essai routier)

Le client s'engage à permettre à Automalin de procéder à toute vérification utile sur le véhicule, à son inspection complète et à un essai éventuel sur route.

La valeur de reprise du véhicule d'occasion, convenue lors de la commande du véhicule d'occasion est donnée pour un véhicule en bon état de fonctionnement et roulant, non transformé, révisé et entretenu conformément aux préconisations constructeur, et n'ayant pas été précédemment lourdement accidenté. Ce prix sera définitif pour autant que l'état du véhicule repris, au moment de sa livraison par le client à Automalin soit, à l'exception de détails minimes, entièrement conforme à cette description et à sa première présentation, qu'une panne mécanique et/ou accident ne soient intervenus depuis son estimation et que son kilométrage corresponde à 300kms près à celui de sa première présentation. Le client sera redevable des garanties d'éviction, de conformité et de vices cachés pour le véhicule ainsi repris conformément aux dispositions du Code civil.

En cas d'annulation ou de résolution du contrat de vente principal, le Client se verra au choix d'Automalin (notamment eu égard au fait que le véhicule reprise n'est plus forcément la propriété d'Automalin) soit remboursé du montant de la valeur contractuellement fixée et de la valeur repris en cas de restitution du véhicule repris pas Automalin.

#### **ARTICLE 18 - VENTE A CREDIT**

Chaque fois que le Prix du Véhicule commandé est acquitté au moyen d'un financement externe, la mention est portée sur le Bon de Commande dans la rubrique prévue à cet effet. Conformément aux dispositions légales en vigueur, la vente du Véhicule sera résolue de plein droit sans indemnité si dans le délai de quatorze (14) jours courant à compter de l'acceptation de l'offre de prêt par le Client, le prêteur n'informe pas la Société de l'attribution du crédit ou l'informe de son refus d'accorder ce crédit. En cas de résiliation de la vente, le crédit sera immédiatement résolu, celui-ci étant indivisible du Bon de Commande.

#### **ARTICLE 19 - ASSURANCE**

Le Client s'engage à assurer son Véhicule auprès de son assureur à compter du jour de la livraison et à fournir l'attestation d'assurance au nom du titulaire du Véhicule. AutoMalin se dégage de toute responsabilité en cas de sinistre intervenant après la livraison.

#### **ARTICLE 20 – CONTESTATION**

En cas de litige, la Société et le Client s'engage à tenter de résoudre de bonne foi et amiablement le litige



qui les oppose. Si la tentative de résolution amiable du litige n'aboutit pas, les parties pourront porter le différend devant les tribunaux compétents. Les présentes Conditions sont régies par le droit français.

#### **ARTICLE 21 - INFORMATIQUE ET LIBERTE**

AutoMalin met en œuvre un traitement des données à caractère personnel ayant pour finalité la gestion de la relation client. Ces informations seront conservées et le cas échéant traitées par le réseau et pourront être communiquées à des fins de traitement et d'utilisation au constructeur, son réseau et à d'éventuels partenaires commerciaux. La finalité de cette communication vise dans tous les cas à fournir un service de qualité adapté aux besoins du client. Pour ce faire, les données pourront être utilisées dans le cadre d'opérations commerciales et marketing, y compris par courriel, si l'utilisateur ou client a donné son accord.

En application de la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 (loi dite "Informatique et libertés") et du Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD) du 25 mai 2018, l'utilisateur ou client dispose d'un droit d'accès, d'interrogation et de rectification aux informations qui le concernent et peut les faire supprimer ou modifier, partiellement ou en totalité. Pour cela, il doit en faire la demande écrite, adressée par voie postale directement à la concession AutoMalin concernée.

Conformément aux dispositions de Directive du 12 juillet 2002 sur la protection de la vie privée dans le secteur des communications électroniques (Privacy and Electronic Communications Directive 2002, prise notamment en son article 5§3), l'utilisateur donne son consentement avant que le site ne procède aux opérations d'accès (cookies) ou d'écriture d'information dans son équipement, sauf pour ce qui concerne les cookies techniques.

En cas de recueil de ses coordonnées téléphoniques, le client a la possibilité de s'inscrire gratuitement au dispositif BLOCTEL ([www.bloctel.gouv.fr](http://www.bloctel.gouv.fr)), lequel permet de faire opposition au démarchage téléphonique.

#### **ARTICLE 22 - MEDIATION**

En cas de réclamation, le client consommateur doit dans un premier temps s'adresser à AutoMalin.

En second recours, il peut s'adresser au Médiateur de la Consommation MOBILIANS • Par courrier postal à l'adresse suivante : Médiateur de Mobilians 43 bis, Route de Vaugirard - CS 80016 - 92197 Meudon Cedex • Par email : [mediateur@mediateur-mobilians.fr](mailto:mediateur@mediateur-mobilians.fr) • Sur Son Site internet : [www.mediateur-mobilians.fr](http://www.mediateur-mobilians.fr) en remplissant un formulaire.

Le consommateur, auteur de la réclamation, peut saisir le médiateur de la consommation seul ou être représenté par un avocat ou encore se faire assister par toute personne de son choix dont une association de consommateurs. Dans ce cas, il est rappelé que les frais induits par cette représentation ou assistance restent à la charge du consommateur conformément à l'article R 612-1 du Code de la consommation. Le consommateur peut télécharger sur le site de la FNA un formulaire de dépôt de sa réclamation pour l'aider à construire son dossier. Ce formulaire est en outre accompagné d'une liste de pièces pouvant lui être demandées.

AutoMalin vous informe de l'existence de la plateforme européenne de règlement en ligne des litiges, destinée à recueillir les éventuelles réclamations issues d'un achat en ligne des consommateurs européens et de les transmettre aux médiateurs nationaux compétents : Cette plate-forme est accessible l'adresse : <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>.

