

# Conditions Générales de Vente

Dernière révision : 17 juillet 2026

---

## Préambule et statut juridique

Rikō (ci-après "DCG"), Société à Action Simplifiée (S.A.S.) au capital social de 1000 €, dont le siège social est situé à La Grande Grange, 86160 Champagné Saint Hilaire, immatriculée au registre du commerce et des sociétés sous le n° 933274763, ayant pour n° de TVA intracommunautaire FR05933274763, a souhaité mettre en place une offre de vente en ligne de ses services (ci-après les "Services") via son site internet <http://www.direct-carte-grise.fr>.

## Article 1 : Objet

Rikō, Société à Action Simplifiée (S.A.S.) au capital social de 1000 €

- Adresse du siège social : La Grande Grange, 86160 Champagné Saint Hilaire.
- immatriculation RCS de Poitiers : 933274763
- TVA intracommunautaire : FR05933274763
- SIREN : 933 274 763
- SIRET : 933 274 763 00012
- Code APE : 5829C (Édition de logiciels applicatifs)

a souhaité mettre en place une offre de vente en ligne de ses services (ci-après les "Services") via son site internet <http://www.direct-carte-grise.fr> (aussi nommé par la suite "DCG").

## Article 2 : Caractéristiques des services proposés

2.1 Quel que soit le type de démarche engagée, la prestation de Direct Carte Grise se scinde principalement en 3 parties distinctes :

- 1 / Mise à disposition technique d'une solution informatisée pour transmettre du dossier intégralement en ligne
- 2 / Aide à la constitution du dossier et contrôle de sa conformité, de manière automatisée et manuelle (comprenant les différents échanges en cas d'anomalie sur le dossier entre le client et le support de Direct Carte Grise)
- 3 / Soumission auprès du SIV ("Système d'Immatriculation des Véhicules") et gestion personnalisée en cas d'anomalie.

2.2 Détail des prestations :

Changement d'adresse sur une Carte Grise  
Changement de titulaire  
Immatriculation provisoire WW

## Article 3 - Tarifs

### 3.1 Composition du prix

Les prix des Services proposés par Direct Carte Grise sont exprimés en euros et toutes taxes comprises.

Le montant total présenté au Client avant la validation de sa commande peut comprendre :

- les frais de service facturés par RIKŌ au titre de l'utilisation de la plateforme Direct Carte Grise, de l'assistance à la constitution du dossier, du contrôle des pièces et du traitement administratif de la demande ;
- les taxes et redevances publiques exigibles pour l'opération d'immatriculation concernée ;
- le cas échéant, les éventuels frais complémentaires clairement indiqués avant le paiement.

Les taxes et redevances publiques ne constituent pas la rémunération de RIKŌ. Elles sont collectées afin d'être reversées à l'administration dans le cadre du traitement de la démarche.

Le prix total TTC, ainsi que la distinction entre les frais de service et les taxes ou redevances publiques, sont affichés avant la validation définitive de la commande.

Le prix contractuellement applicable est celui présenté au Client au moment de la commande et repris dans la confirmation

qui lui est adressée sur un support durable.

### 3.2 Tarifs des frais de service

À la date d'entrée en vigueur des présentes Conditions Générales de Vente, les frais de service sont fixés comme suit :

#### Changement d'adresse sur un certificat d'immatriculation

Les frais de service sont fixés à 39,90€ TTC.

Des taxes ou redevances administratives peuvent s'ajouter selon la nature exacte de la demande et les règles applicables au véhicule concerné.

#### Immatriculation provisoire WW

Les frais de service sont fixés à 39,90€ TTC.

Les éventuelles taxes ou redevances publiques applicables sont indiquées séparément avant la validation de la commande.

#### Déclaration de cession

Les frais de service sont fixés à 29,90€ TTC.

#### Changement de titulaire

Les frais de service sont déterminés en fonction du montant total des taxes et redevances publiques calculées pour la demande :

Barème des frais de service pour un changement de titulaire

| Montant des taxes et redevances | Frais de service TTC |
|---------------------------------|----------------------|
| Entre 0 et 99 €                 | 34,90€               |
| Entre 100 et 199 €              | 49,90€               |
| Entre 200 et 299 €              | 64,90€               |
| Entre 300 et 399 €              | 69,90€               |
| Entre 400 et 599 €              | 74,90€               |
| Entre 600 et 799 €              | 79,90€               |
| Entre 800 et 999 €              | 89,90€               |
| Entre 1 000 et 1 499 €          | 99,99€               |
| À partir de 1 500 €             | 149,90€              |

Cette tarification tient notamment compte du montant financier à traiter, des coûts de paiement et de sécurisation de la transaction ainsi que du niveau de contrôle nécessaire.

### 3.3 Calcul des taxes et régularisation

Le calcul des taxes et redevances est effectué à partir :

- des informations renseignées par le Client ;
- des caractéristiques administratives et techniques du véhicule ;
- de la nature de la démarche demandée ;
- des barèmes publics applicables au moment du calcul.

Lorsque les informations renseignées par le Client sont inexactes, incomplètes ou modifiées au cours du traitement, le montant définitif peut différer du montant initialement estimé.

Une différence peut également résulter :

- d'une évolution du barème réglementaire ;
- d'une information complémentaire révélée par les documents transmis ;
- d'une correction effectuée par l'administration ;
- d'une caractéristique du véhicule qui n'était pas connue au moment de la simulation.

Lorsque le montant réellement exigible est supérieur au montant encaissé, Direct Carte Grise informe le Client du complément à régler avant de poursuivre le traitement.

Le Client peut alors :

- régler le complément demandé ;
- fournir les informations permettant de corriger le calcul lorsqu'il estime celui-ci erroné ;
- demander l'annulation de la commande dans les conditions prévues aux présentes CGV.

Lorsque le montant encaissé est supérieur au montant finalement exigible, la différence est remboursée au Client dans un délai maximal de 14 jours ouvrés à compter de la détermination définitive du montant.

Aucune modification du montant des frais de service ne peut être appliquée à une commande déjà validée sans l'accord exprès du Client.

### **3.4 Services et frais supplémentaires**

Aucun service supplémentaire payant ne peut être ajouté à la commande sans information préalable et accord exprès du Client.

Les éventuels frais liés à une nouvelle prestation, à une modification substantielle de la démarche initiale ou à l'ouverture d'un nouveau dossier font l'objet d'une information et d'une validation distinctes.

## **Article 4 : Commande**

Un client souhaitant acheter une prestation sur Direct Carte Grise doit obligatoirement fournir des informations variant selon le type de démarche souhaitée.

La validation de la commande implique l'acceptation pleine et entière des présentes Conditions Générales de Vente, ainsi que la reconnaissance d'en avoir pris parfaitement connaissance. Par cette validation, l'acheteur renonce également à faire valoir ses propres conditions d'achat ou tout autre cadre contractuel.

En effectuant une commande sur le Site, le Client s'engage à fournir des informations exactes ainsi que des documents authentiques, complets et non altérés. L'usurpation de l'identité d'un tiers ou l'utilisation de données permettant de l'identifier, dans les conditions prévues à l'article 226-4-1 du Code pénal, est punie d'un an d'emprisonnement et de 15 000 euros d'amende. Le faux et l'usage de faux, au sens de l'article 441-1 du Code pénal, sont punis de trois ans d'emprisonnement et de 45 000 euros d'amende, sans préjudice des peines aggravées susceptibles de s'appliquer selon la nature du document ou les circonstances. Toute falsification, fausse déclaration ou usurpation d'identité peut entraîner la suspension ou le rejet du dossier et, le cas échéant, un signalement aux autorités compétentes.

## **Article 5 - Mandat à un professionnel habilité**

### **5.1 Nature du service proposé**

Direct Carte Grise est un service privé d'accompagnement aux démarches d'immatriculation, exploité par la société RIKŌ.

Le Site n'est ni un site gouvernemental ni un service de France Titres. Il intervient en qualité d'intermédiaire privé afin de faciliter la constitution, la vérification et le traitement des dossiers d'immatriculation.

Selon la démarche concernée, l'utilisateur conserve la possibilité d'effectuer directement sa demande auprès de France Titres, sans supporter les frais d'intermédiation facturés par Direct Carte Grise. Les éventuelles taxes et redevances publiques restent néanmoins applicables.

### **5.2 Rôle de RIKŌ**

RIKŌ :

- exploite le site Direct Carte Grise ;
- met à disposition du Client les outils techniques permettant de constituer et transmettre son dossier en ligne ;
- assure l'assistance à la constitution du dossier ;
- organise le contrôle automatisé et manuel des informations et justificatifs ;
- centralise la relation contractuelle, le support et les échanges avec le Client ;
- facture les frais de service présentés lors de la commande ;
- coordonne la transmission du dossier au professionnel habilité.

Sauf indication contraire expressément portée à la connaissance du Client, RIKŌ demeure l'interlocuteur contractuel du Client pour la prestation commandée sur le Site.

### **5.3 Intervention du professionnel habilité**

Les opérations nécessitant un accès au Système d'immatriculation des véhicules sont réalisées par :

#### **Professionnel habilité**

Garage Lopez

#### **Immatriculation**

Société immatriculée au RCS de Bordeaux sous le numéro 449 374 628

#### **Siège social**

67 Rue Grand Rue, 33210 Castets et Castillon

#### **Habilitation SIV**

213210

#### **Agrément au Trésor public**

52660

Garage Lopez intervient en qualité de professionnel habilité par le ministère de l'Intérieur et agréé par l'administration fiscale.

Les numéros d'habilitation et d'agrément présentés sur le Site sont ceux de Garage Lopez.

### **5.4 Mandat du Client**

Lorsque la réglementation l'exige, le Client confie au professionnel habilité un mandat l'autorisant à effectuer en son nom les opérations nécessaires à l'enregistrement de la démarche dans le SIV.

Ce mandat est formalisé au moyen du formulaire réglementaire applicable, notamment le formulaire Cerfa n° 13757, ou par tout dispositif appelé à le remplacer.

Le Client s'engage à :

- fournir des informations exactes et à jour ;
- transmettre les justificatifs réglementaires demandés ;
- signer les documents nécessaires ;
- informer Direct Carte Grise de toute situation administrative susceptible d'affecter le traitement du dossier.

Le mandat est limité à la démarche faisant l'objet de la commande. Il ne permet pas à RIKŌ ou à Garage Lopez d'effectuer d'autres opérations administratives au nom du Client sans nouvelle autorisation.

### **5.5 Décision administrative**

RIKŌ et Garage Lopez assurent la constitution, le contrôle et la transmission du dossier dans le cadre de leurs obligations respectives.

Ils ne disposent toutefois d'aucun pouvoir leur permettant d'imposer à France Titres, au SIV ou à une autre autorité administrative :

- l'acceptation d'une demande ;
- la délivrance d'un titre ;
- la levée d'un blocage administratif ;
- un délai particulier de traitement.

Toute décision de refus ou demande complémentaire est communiquée au Client dans les meilleurs délais, avec les explications disponibles et, lorsque cela est possible, les actions à entreprendre pour poursuivre la démarche.

## **Article 6 : Modalités de paiement**

Le paiement est dû dès la commande et, en tout cas, avant que le Service ne soit exécuté ou que le Produit soit expédié. Une facture incluant la TVA est envoyée par e-mail au Client au moment de la commande. Le règlement doit être effectué en euros. Le paiement se fait par carte bancaire.

Le traitement des données bancaires étant assuré par un prestataire certifié (Paygreen), Direct Carte Grise appartient à la catégorie des marchands éligibles aux exigences du SAQ A, respectant ainsi une sous-partie des normes de sécurité du PCI DSS.

Si un paiement partiel du prix intervient (en raison, par exemple, d'une différence entre le montant des taxes dues à l'État et l'estimation du simulateur de tarif), Direct Carte Grise conservera les documents transmis par le Client jusqu'au règlement complet du prix.

Toute conséquence liée à ce paiement partiel sera uniquement de la responsabilité du Client, dès lors qu'il aura été dûment informé du complément restant à verser au Trésor Public pour garantir le traitement effectif de sa commande.

## **Article 7 : Aire géographique**

Les Services vendus sont réservés aux Clients résidant en France et pour des livraisons sur le territoire métropolitain et les DROM.

Les Services ne sont applicables que pour des véhicules circulant sur le territoire français.

## **Article 8 - Exécution, traitement et livraison**

### **8.1 Confirmation de la commande**

Après validation du paiement, Direct Carte Grise adresse au Client une confirmation de commande sur un support durable.

Cette confirmation comporte ou permet de retrouver notamment :

- le numéro de commande ;
- la nature de la prestation ;
- le montant des frais de service ;
- le montant des taxes et redevances publiques ;
- le montant total payé ;
- les principales étapes nécessaires à la poursuite de la démarche ;
- les documents contractuels applicables à la commande.

La facture est mise à disposition du Client par courrier électronique et, le cas échéant, dans son espace personnel.

### **8.2 Transmission des documents**

Le Client doit transmettre les documents et informations nécessaires au traitement de sa demande dans les meilleurs délais.

Sauf indication contraire de Direct Carte Grise, les justificatifs doivent être déposés en ligne depuis l'espace client ou au moyen de l'interface sécurisée mise à sa disposition.

L'envoi postal de documents n'est pas accepté, sauf demande expresse du support ou obligation particulière liée à la nature du dossier.

Le traitement ne peut commencer ou se poursuivre tant que les informations et documents indispensables n'ont pas été transmis.

Le délai d'exécution est suspendu lorsque Direct Carte Grise attend :

- un document manquant ;
- une information complémentaire ;
- une correction demandée au Client ;
- une signature ;
- le règlement d'un complément de prix ;
- la régularisation d'une anomalie administrative.

### **8.3 Contrôle du dossier**

Une première vérification manuelle du dossier est effectuée dans un délai maximal de 4 jours ouvrés à compter de la réception de l'ensemble des documents annoncés comme nécessaires.

Ce premier contrôle peut aboutir :

- à la validation du dossier ;
- à une demande de pièces ou d'informations complémentaires ;
- au signalement d'une incohérence ;
- à l'identification d'un blocage administratif ;
- à l'impossibilité temporaire ou définitive de poursuivre la démarche.

La réalisation d'un premier contrôle ne signifie pas nécessairement que le dossier est définitivement complet. Des informations ou justificatifs supplémentaires peuvent être demandés ultérieurement par le professionnel habilité, le SIV, France Titres ou un service instructeur.

## Article 9 - Support utilisateur, réclamations et médiation

### 9.1 Support utilisateur

Le Client peut contacter le support de Direct Carte Grise pour toute question relative :

- à l'utilisation du Site ;
- à la constitution de son dossier ;
- aux documents demandés ;
- au paiement ;
- au suivi de sa commande ;
- à une anomalie rencontrée pendant le traitement.

Le support est joignable :

**Par téléphone :** [05 36 28 90 11](tel:0536289011)

Du lundi au vendredi, de 10 h à 12 h 30 et de 14 h 30 à 17 h 30, hors jours fériés.

**Par courrier électronique :** [service.client@direct-carte-grise.fr](mailto:service.client@direct-carte-grise.fr)

Afin de faciliter l'identification de la demande, le Client est invité à communiquer son immatriculation ou tout autre élément permettant de retrouver son dossier.

Il est déconseillé de transmettre spontanément une copie de pièce d'identité ou un document administratif sensible par courrier électronique non sécurisé.

### 9.2 Réclamations

Toute réclamation doit être adressée par écrit à :

- Adresse électronique : [service.client@direct-carte-grise.fr](mailto:service.client@direct-carte-grise.fr)
- La réclamation doit comporter les informations nécessaires à l'identification de la commande et une présentation suffisamment précise de la difficulté rencontrée.

Direct Carte Grise accuse réception de la réclamation dans un délai de 4 jours ouvrés et s'efforce d'y apporter une réponse complète dans un délai maximal de 6 jours calendaires.

Lorsque la réponse nécessite des vérifications auprès d'un professionnel habilité, d'un prestataire ou d'une autorité administrative, le Client est informé de la prolongation du traitement de sa demande.

### 9.3 Médiation de la consommation

En cas de litige, le Client consommateur doit préalablement adresser une réclamation écrite à Direct Carte Grise afin de tenter de résoudre directement le différend.

Lorsque cette démarche n'a pas permis d'obtenir une solution satisfaisante, le Client peut recourir gratuitement au médiateur de la consommation dont relève RIKO :

Nom du médiateur : **CM2C**

Adresse postale : 49 Rue de Ponthieu

75008 Paris

Site Internet : [CM2C, Centre de la Médiation de la Consommation de Conciliateurs de Justice](http://CM2C.Centre.de.la.Mediation.de.la.Consommation.de.Conciliateurs.de.Justice)

La demande doit être introduite dans les conditions prévues par le médiateur et, en principe, dans un délai maximal d'un an suivant la réclamation écrite adressée à Direct Carte Grise.

La médiation est facultative. Elle ne prive ni le Client ni RIKÔ de la possibilité de saisir une juridiction compétente.

## **9.4 Droit applicable**

Les présentes Conditions Générales de Vente sont rédigées en français et soumises au droit français, sous réserve des dispositions impératives plus protectrices qui pourraient être applicables au Client.

En cas de procédure judiciaire, la juridiction compétente est déterminée conformément aux règles légales applicables. Aucune stipulation des présentes CGV ne peut priver un consommateur du droit de saisir la juridiction légalement compétente.

## **Article 10 - Droit de rétractation**

### **10.1 Délai de rétractation**

Le Client consommateur dispose d'un délai de quatorze jours pour exercer son droit de rétractation, sans avoir à justifier sa décision.

Pour les prestations de services proposées par Direct Carte Grise, ce délai court à compter de la conclusion du contrat, matérialisée par la validation de la commande.

Lorsque le délai expire un samedi, un dimanche ou un jour férié ou chômé, il est prolongé jusqu'au premier jour ouvrable suivant, conformément aux règles légales applicables.

### **10.2 Modalités d'exercice**

Le Client peut exercer son droit de rétractation avant l'expiration du délai :

- au moyen de la fonctionnalité en ligne accessible à l'adresse <https://www.direct-carte-grise.fr/dgc-resiliation>;
- par courrier électronique adressé à [service.client@direct-carte-grise.fr](mailto:service.client@direct-carte-grise.fr);
- au moyen de toute autre déclaration dénuée d'ambiguïté exprimant sa volonté de se rétracter.

La demande doit permettre d'identifier le Client et la commande concernée, notamment au moyen du numéro de commande, du nom du Client et de l'adresse électronique utilisée lors de l'achat.

Après confirmation de la demande en ligne, Direct Carte Grise transmet au Client un accusé de réception sur un support durable. Celui-ci reprend notamment le contenu de la demande ainsi que sa date et son heure d'envoi.

Une demande formulée par téléphone peut être prise en compte par le support, mais il pourra être demandé au Client de la confirmer par écrit afin d'en assurer la traçabilité.

### **10.3 Commencement de la prestation avant la fin du délai**

Le Client peut demander que le traitement de sa démarche commence avant l'expiration du délai de quatorze jours.

Cette demande fait l'objet d'un accord exprès distinct de l'acceptation des CGV.

Le Client reconnaît également qu'une fois la prestation entièrement exécutée par Direct Carte Grise, il ne disposera plus du droit de rétractation applicable à cette prestation.

Le simple commencement du traitement ne fait pas immédiatement disparaître le droit de rétractation.

Lorsque le Client exerce son droit alors que le traitement a commencé à sa demande expresse, il reste redevable d'un montant correspondant aux services effectivement fournis jusqu'à la communication de sa décision.

Ce montant est calculé proportionnellement au prix total de la prestation et au niveau réel d'avancement du dossier.

Lorsque la demande expresse de commencement anticipé n'a pas été recueillie dans les conditions légales, aucune somme ne peut être réclamée au titre d'une prestation commencée pendant le délai de rétractation.

### **10.4 Exécution complète de la prestation**

Le droit de rétractation ne peut plus être exercé lorsque les conditions cumulatives suivantes sont réunies :

- la prestation a été pleinement exécutée ;
- son exécution a commencé avant la fin du délai à la demande expresse du Client ;
- le Client a préalablement reconnu qu'il perdrait son droit de rétractation une fois la prestation pleinement exécutée.

La prestation ne peut pas être considérée comme pleinement exécutée du seul fait :

- de la création du compte client ;
- de l'ouverture du dossier ;
- de la réalisation d'un contrôle partiel ;
- de l'envoi d'une demande de pièce complémentaire.

Le caractère complet de l'exécution est apprécié en fonction de la prestation effectivement commandée et des opérations réalisées.

## **10.5 Remboursement**

Lorsque le droit de rétractation est valablement exercé, Direct Carte Grise rembourse les sommes dues au Client sans retard injustifié et au plus tard dans les quatorze jours suivant la date à laquelle elle a été informée de sa décision.

Le remboursement est effectué au moyen du même mode de paiement que celui utilisé lors de la commande, sauf accord exprès du Client pour un autre moyen n'occasionnant aucun frais supplémentaire.

Lorsque le traitement a commencé à la demande expresse du Client, le remboursement peut être diminué du montant proportionnel correspondant à la partie de la prestation effectivement réalisée.

Les taxes et redevances publiques qui n'ont pas été engagées ou reversées sont remboursées.

La situation des sommes déjà engagées auprès de l'administration est examinée en fonction de l'état du dossier, de leur caractère récupérable et des règles administratives applicables. Direct Carte Grise communique au Client un décompte compréhensible des sommes remboursées et, le cas échéant, des sommes qui ne peuvent pas l'être.

## **Article 11 - Annulation et remboursement hors droit de rétractation**

### **11.1 Demande d'annulation après l'expiration du délai de rétractation**

Après l'expiration du délai légal de rétractation, le Client peut demander l'annulation de sa commande tant que la prestation n'a pas été intégralement exécutée.

Direct Carte Grise examine la demande en fonction :

- de l'état d'avancement du dossier ;
- des contrôles déjà réalisés ;
- des échanges effectués avec le Client ;
- de la transmission éventuelle du dossier au professionnel habilité ;
- de l'enregistrement éventuel de l'opération dans le SIV ;
- des sommes déjà engagées ou reversées à l'administration.

Lorsque l'annulation est encore techniquement et administrativement possible, Direct Carte Grise rembourse :

- les taxes et redevances publiques qui n'ont pas encore été engagées ;
- la part des frais de service correspondant aux prestations qui n'ont pas été réalisées.

Les frais de service doivent correspondre au travail réellement accompli et ne peuvent constituer une pénalité manifestement disproportionnée.

Un décompte est communiqué au Client sur demande ou lorsqu'une partie du prix est conservée.

### **11.2 Dossier déjà transmis ou démarche exécutée**

Lorsque l'opération a déjà été enregistrée dans le SIV, que le titre a été émis ou que la prestation a été pleinement exécutée, l'annulation de la commande ne peut plus nécessairement entraîner l'annulation de la démarche administrative.

Direct Carte Grise informe le Client des conséquences de sa demande et des éventuelles possibilités de correction ou de nouvelle démarche.

Les frais de service correspondant à une prestation pleinement exécutée restent dus.

Les taxes ou redevances déjà reversées à l'administration sont remboursées uniquement lorsqu'une procédure administrative permet leur restitution effective.

### **11.3 Erreur ou changement imputable au Client**

Lorsqu'une annulation est rendue nécessaire par :

- une erreur dans les informations fournies ;
- la transmission de documents non conformes ;
- un changement de situation non signalé ;
- une demande portant sur un véhicule ou une personne ne remplissant pas les conditions réglementaires ;
- l'absence de règlement d'un complément de prix demandé.

Direct Carte Grise peut conserver la fraction des frais de service correspondant au travail effectivement réalisé.

Les sommes non engagées pour la suite de la démarche sont remboursées.

Lorsque l'erreur peut être corrigée sans ouvrir une nouvelle prestation, Direct Carte Grise privilégie, dans la mesure du raisonnable, la régularisation du dossier plutôt que son annulation.

#### **11.4 Anomalie administrative ou situation dissimulée**

Lorsque le traitement révèle notamment :

- une opposition au transfert du certificat d'immatriculation ;
- un véhicule déclaré volé ;
- une immobilisation administrative ou judiciaire ;
- une incohérence portant sur la propriété du véhicule ;
- un dossier déjà traité ou faisant l'objet d'une autre procédure ;
- une falsification ou une fausse déclaration ;
- toute autre situation empêchant légalement l'opération.

Le dossier est suspendu et le Client est informé des éléments pouvant lui être communiqués.

Lorsque l'anomalie peut être régularisée, le Client est invité à effectuer les démarches nécessaires dans le délai qui lui est indiqué.

Lorsque la régularisation est impossible ou n'intervient pas dans le délai prévu, Direct Carte Grise peut clôturer la commande.

Dans ce cas :

- les taxes et redevances publiques non engagées sont remboursées ;
- seule la part des frais de service correspondant aux vérifications et opérations réellement effectuées peut être conservée ;
- aucune somme ne peut être retenue au titre d'une prestation qui n'a pas été fournie.

En présence d'indices sérieux de fraude, de falsification ou d'usurpation d'identité, Direct Carte Grise peut suspendre immédiatement le dossier, refuser de poursuivre la prestation et effectuer tout signalement requis ou autorisé par la loi.

#### **11.5 Délai de remboursement**

Les remboursements dus au titre du présent article sont effectués dans un délai maximal de quatorze jours à compter de la confirmation définitive de l'annulation et de la détermination des sommes remboursables.

## **Article 12 - Archivage et dossiers inactifs**

### **12.1 Dossier actif**

Un dossier reste actif tant que :

- son traitement est en cours ;
- Direct Carte Grise attend une action du Client ;
- une demande a été transmise à l'administration ;
- une difficulté administrative est en cours de résolution ;
- des échanges récents démontrent que le Client souhaite poursuivre sa démarche.

Le Client peut consulter l'état de son dossier depuis son espace personnel ou contacter le support.

### **12.2 Dossier inactif**

Un dossier peut être considéré comme inactif lorsque les conditions suivantes sont réunies :

- aucune action utile n'a été effectuée par le Client depuis au moins quarante-cinq jours ;
- le dossier reste incomplet ou ne peut pas être traité en l'état ;
- Direct Carte Grise a adressé au Client une notification finale ;
- la notification finale a accordé au Client un délai supplémentaire d'au moins 7 jours pour reprendre ou régulariser sa demande.

Les relances peuvent être adressées par courrier électronique.

### **12.3 Clôture d'un dossier inactif**

À défaut de réponse ou d'action dans le délai indiqué par la notification finale, Direct Carte Grise peut clôturer le dossier.

La clôture entraîne :

- l'arrêt du traitement opérationnel ;
- l'annulation des actions encore programmées ;
- le remboursement des taxes et redevances publiques non engagées ;
- la conservation éventuelle de la part des frais de service correspondant aux opérations réellement accomplies.

### **12.4 Archivage réglementaire des dossiers d'immatriculation**

Lorsque le dossier a donné lieu à une opération soumise aux obligations d'archivage du professionnel habilité, les pièces justificatives sont conservées par Garage Lopez dans les conditions prévues par la réglementation applicable au SIV.

L'archivage est réalisé :

- sous forme dématérialisée ;
- dans un coffre-fort numérique conforme aux normes de sécurité applicables ;
- avec un accès limité aux personnes autorisées et aux services compétents du ministère de l'Intérieur ;
- pendant une durée de cinq ans ;
- avec destruction à l'issue de cette durée, sauf obligation légale contraire.

Ces archives ne sont pas utilisées à des fins commerciales.

### **12.5 Données ne relevant pas de l'archivage réglementaire**

Les documents et données qui ne sont pas soumis à une obligation légale de conservation ne sont conservés que pendant la durée nécessaire :

- à l'exécution de la prestation ;
- au traitement d'une réclamation ;
- à la gestion d'un litige ;
- au respect des obligations comptables, fiscales ou réglementaires ;
- à la protection des systèmes contre la fraude et les atteintes à la sécurité.

À l'expiration de la durée applicable, ils sont supprimés ou anonymisés selon les modalités décrites dans la politique de protection des données.

## **Article 13 - Données personnelles et confidentialité**

### **13.1 Principes généraux**

Les données personnelles collectées dans le cadre de l'utilisation du Site et de la réalisation des Services sont traitées conformément :

- au règlement européen 2016/679 relatif à la protection des données personnelles ;
- à la loi Informatique et Libertés modifiée ;
- aux autres dispositions légales et réglementaires applicables.

Les données sont collectées et utilisées de manière loyale, transparente et proportionnée aux finalités poursuivies.

### **13.2 Responsables des traitements**

RIKŌ agit en qualité de responsable du traitement pour les opérations liées notamment :

- à la création et à la gestion du compte utilisateur ;
- à la gestion des prospects ;
- à la prise et au suivi des commandes ;
- au paiement et à la facturation ;
- à la relation avec le Client ;
- au support et au traitement des réclamations ;
- à la sécurité du Site ;
- aux communications commerciales effectuées par Direct Carte Grise.

Dans le cadre du traitement opérationnel des démarches SIV, Garage Lopez intervient en qualité d'opérateur de traitement des commandes et chargés de relation client, dans les conditions décrites dans la politique de protection des données.

Les responsabilités respectives de RIKŌ et Garage Lopez doivent correspondre à l'organisation juridique et opérationnelle effectivement mise en place entre les sociétés.

### **13.3 Données collectées**

Les données traitées peuvent notamment comprendre :

- les données d'identité et de contact ;
- les informations relatives au véhicule ;
- les informations nécessaires à la démarche d'immatriculation ;
- les documents justificatifs ;
- les informations relatives à la commande et au paiement ;
- l'historique des échanges avec le support ;
- les informations techniques et de sécurité ;
- les données permettant de démontrer les choix et consentements du Client.

Seules les données nécessaires aux finalités déterminées sont collectées.

### **13.4 Finalités et bases légales**

Les données peuvent être utilisées afin :

- de prendre les mesures précontractuelles demandées par l'utilisateur ;
- de conclure et exécuter la commande ;
- de constituer, contrôler et transmettre le dossier ;
- de respecter les obligations légales et réglementaires ;
- de prévenir la fraude et sécuriser les systèmes ;
- d'assurer la gestion comptable et fiscale ;
- de traiter les demandes et réclamations ;
- de défendre les droits de RIKŌ ou du Client ;
- d'adresser des communications commerciales lorsque leur envoi repose sur une base légale valable.

Les communications commerciales adressées aux prospects par courrier électronique sont envoyées dans les conditions prévues par la réglementation applicable.

Le Client peut retirer son consentement ou s'opposer à la prospection au moyen du lien prévu dans les messages ou en contactant Direct Carte Grise.

### **13.5 Destinataires**

Dans la limite de leurs attributions, les données peuvent être communiquées :

- au personnel autorisé de RIKŌ ;
- à Garage Lopez ;
- aux prestataires de paiement ;

- aux prestataires d'hébergement et de stockage ;
- aux outils de communication, de support et de gestion de la relation client ;
- aux professionnels ou autorités intervenant dans le traitement administratif ;
- aux administrations et organismes légalement habilités à les recevoir ;
- aux conseils et prestataires nécessaires à la défense des droits de RIKÖ.

Les sous-traitants ne peuvent utiliser les données que sur instruction et pour les finalités définies contractuellement.

Les données ne peuvent être transmises à des partenaires afin qu'ils réalisent leur propre prospection électronique sans le consentement préalable de la personne lorsque celui-ci est requis.

### 13.6 Durées de conservation

Les données sont conservées pendant des durées proportionnées à chaque finalité.

Ces durées peuvent notamment dépendre :

- de la durée de la relation contractuelle ;
- du délai nécessaire au traitement d'un dossier abandonné ;
- des obligations d'archivage SIV ;
- des obligations comptables et fiscales ;
- des délais de prescription ;
- de la gestion d'une opposition commerciale ;
- des impératifs de sécurité.

Les durées détaillées sont présentées dans la politique de protection des données accessible à l'adresse :

- [Carte grise en ligne rapide - changement titulaire, adresse & CPI | Direct Carte Grise](#)

### 13.7 Droits des personnes

Dans les conditions prévues par la réglementation, les personnes disposent notamment :

- d'un droit d'accès ;
- d'un droit de rectification ;
- d'un droit à l'effacement ;
- d'un droit à la limitation du traitement ;
- d'un droit d'opposition ;
- d'un droit à la portabilité ;
- du droit de retirer leur consentement à tout moment ;
- du droit de définir des directives relatives au sort de leurs données après leur décès.

Ces droits peuvent être exercés auprès de :

- Adresse électronique : [service.client@direct-carte-grise.fr](mailto:service.client@direct-carte-grise.fr)
- Une preuve d'identité ne sera demandée qu'en cas de doute raisonnable sur l'identité du demandeur et lorsque cette vérification est nécessaire.

La personne peut également adresser une réclamation à la Commission nationale de l'informatique et des libertés.

### 13.8 Cookies et traceurs

Les règles relatives aux cookies et autres traceurs sont présentées dans la politique de confidentialité et dans le module de gestion du consentement accessible sur le Site.

Le refus des cookies non essentiels n'empêche pas l'accès aux fonctions nécessaires à la commande, à son suivi ou à l'exercice des droits du Client.

## Article 14 - Responsabilité

### 14.1 Capacité et obligations du Client

Le Client déclare disposer de la capacité juridique lui permettant de conclure le contrat.

Lorsqu'il agit pour le compte d'un tiers, d'une société, d'un mineur ou d'une personne protégée, il déclare disposer des pouvoirs ou autorisations nécessaires.

Aucune stipulation des présentes CGV ne peut avoir pour effet de neutraliser les règles légales protégeant les mineurs, les majeurs protégés ou les personnes ne disposant pas de la capacité juridique requise.

Le Client est responsable de l'exactitude et de l'authenticité des informations et documents qu'il transmet. Il doit notamment :

- vérifier les données saisies avant de valider sa commande ;
- répondre aux demandes du support dans un délai raisonnable ;
- signaler toute erreur ou évolution de sa situation ;
- ne pas transmettre de document falsifié, altéré ou appartenant à un tiers sans autorisation ;
- utiliser son compte et ses moyens d'accès de manière sécurisée.

#### **14.2 Obligations de Direct Carte Grise**

Direct Carte Grise s'engage à exécuter la prestation avec diligence, compétence et conformément aux règles applicables à son activité.

Elle est notamment responsable :

- de la mise à disposition de son interface ;
- de l'assistance comprise dans la prestation ;
- des contrôles qu'elle s'est engagée à effectuer ;
- de la transmission correcte des informations au professionnel habilité ;
- des erreurs ou omissions qui lui sont directement imputables ;
- du choix et du suivi de ses sous-traitants dans les conditions prévues par la loi.

Direct Carte Grise ne garantit pas que toute demande aboutira favorablement, l'acceptation finale dépendant de la situation administrative du dossier et des autorités compétentes.

#### **14.3 Refus et délais administratifs**

Direct Carte Grise ne peut être tenue responsable d'un refus, d'un blocage ou d'un retard exclusivement imputable :

- à France Titres ;
- au SIV ;
- à un centre d'expertise et de ressources des titres ;
- à l'Imprimerie nationale ;
- à un autre service public ;
- à une situation administrative antérieure à la commande ;
- à une information erronée ou omise par le Client.

Cette exclusion ne s'applique pas lorsque Direct Carte Grise a contribué au dommage par une faute, une erreur de traitement, un retard injustifié ou un défaut d'information.

#### **14.4 Disponibilité du Site**

Direct Carte Grise met en œuvre les moyens raisonnables nécessaires afin d'assurer la disponibilité et la sécurité du Site.

L'accès peut néanmoins être temporairement interrompu en cas :

- de maintenance ;
- de mise à jour ;
- de panne ;
- d'incident de sécurité ;
- de défaillance d'un réseau ou service extérieur ;
- de mesure nécessaire à la protection des utilisateurs ou des données.

Dans la mesure du possible, Direct Carte Grise informe les utilisateurs des interruptions programmées et rétablit le service dans les meilleurs délais.

Une interruption ou défaillance extérieure ne peut exonérer Direct Carte Grise lorsqu'elle résulte d'une insuffisance de sécurité, d'une faute dans le choix de son prestataire ou d'un manquement à une obligation qui lui incombe.

#### **14.5 Équipement et connexion du Client**

Le Client doit disposer d'un équipement, d'un navigateur et d'une connexion Internet compatibles avec le Site.

Direct Carte Grise ne peut être tenue responsable d'une impossibilité d'utiliser le Site résultant exclusivement :

- d'un équipement défectueux ;
- d'un navigateur obsolète ;
- d'une connexion Internet insuffisante ;
- d'une configuration ou d'un logiciel installé par le Client.

Le support peut néanmoins fournir des indications générales afin d'aider le Client à accéder au service.

#### **14.6 Étendue de la responsabilité**

Direct Carte Grise répond des dommages directs résultant d'un manquement qui lui est imputable.

Aucune limitation prévue aux présentes CGV ne s'applique :

- en cas de dommage corporel ;
- en cas de faute lourde ou dolosive ;
- en cas de violation d'une obligation essentielle du contrat ;
- lorsque la loi interdit toute limitation de responsabilité ;
- aux droits impératifs reconnus au consommateur.

Direct Carte Grise ne peut être tenue responsable d'un dommage qui résulte exclusivement d'une faute du Client, d'un tiers ou d'un événement présentant les caractéristiques de la force majeure.

### **Article 15 : Propriété intellectuelle**

L'ensemble des éléments présents sur le Site, notamment sa structure, ses logiciels, textes, visuels, éléments graphiques, marques, logos et contenus, est protégé par les règles applicables à la propriété intellectuelle et demeure, sauf mention contraire, la propriété de RIKŌ ou de ses partenaires. Toute reproduction, représentation, adaptation, exploitation ou diffusion, totale ou partielle, de ces éléments sans autorisation préalable est interdite, sous réserve des exceptions prévues par la loi.

La création d'un lien hypertexte vers le Site est autorisée à condition qu'elle ne crée aucune confusion sur l'identité de l'éditeur ou l'origine des Services, qu'elle ne présente pas le Site dans un cadre ou une interface susceptible d'en altérer la présentation, et qu'elle ne porte pas atteinte aux droits, à l'image ou aux intérêts légitimes de RIKŌ. RIKŌ peut demander le retrait d'un lien qui ne respecterait pas ces conditions.

### **Article 16 - Force majeure**

Aucune partie ne pourra être tenue responsable de l'inexécution ou du retard dans l'exécution de ses obligations lorsqu'il résulte d'un événement constituant un cas de force majeure au sens de l'article 1218 du Code civil.

Pour être qualifié de force majeure, l'événement doit :

- échapper au contrôle de la partie concernée ;
- ne pas avoir pu être raisonnablement prévu lors de la conclusion du contrat ;
- produire des effets qui ne peuvent pas être évités par des mesures appropriées ;
- empêcher effectivement l'exécution de l'obligation concernée.

Peuvent notamment être concernés, lorsqu'ils remplissent cumulativement ces conditions :

- une catastrophe naturelle ;
- une guerre, une émeute ou un attentat ;
- une décision soudaine d'une autorité publique ;
- une panne générale et exceptionnelle des réseaux de télécommunication ;
- une indisponibilité majeure et imprévisible des systèmes administratifs ;

- une cyberattaque d'ampleur exceptionnelle ;
- une épidémie ou une crise sanitaire entraînant des mesures rendant l'exécution impossible ;
- une défaillance d'un fournisseur essentiel lorsqu'elle était imprévisible, inévitable et indépendante de la partie qui l'invoque.

La simple défaillance d'un prestataire, une difficulté interne, un manque de personnel ou une hausse des coûts ne constituent pas automatiquement un cas de force majeure.

La partie qui invoque la force majeure informe l'autre partie dans les meilleurs délais de :

- la nature de l'événement ;
- ses conséquences prévisibles ;
- la durée estimée de l'empêchement ;
- des mesures mises en œuvre pour en limiter les effets.

Lorsque l'empêchement est temporaire, l'exécution des obligations concernées est suspendue pendant sa durée, sauf si le retard justifie la résolution du contrat.

Lorsque l'empêchement est définitif, le contrat peut être résolu de plein droit pour la partie de la prestation qui ne peut plus être exécutée.

Lorsque la situation se prolonge pendant plus de 14 jours calendaires, chaque partie peut mettre fin au contrat par écrit.

En cas de résolution, le Client est remboursé des sommes correspondant aux prestations qui n'ont pas été exécutées et des taxes ou redevances qui n'ont pas été engagées.