

Conditions Générales de Vente

Les présentes Conditions Générales de Vente (ci-après, CGV) s'appliquent à tout achat des prestations de service sur le site internet passeports.fr, et décrites ci-après, effectué par un client non professionnel (ci-après, le Client).

Le Client est tenu de prendre connaissance des CGV avant toute passation de commande sur le site internet passeports.fr. Les CGV sont accessibles sur le site internet passeports.fr et prévaudront sur tout autre document et notamment sur les informations et renseignements mentionnés sur le site internet passeports.fr qui ne sont pas exhaustifs et donnés uniquement à titre indicatif, et n'ont ainsi pas de valeur contractuelle. Ces informations et renseignements sont susceptibles de changer ou d'évoluer sans préavis.

Le Client déclare avoir pris connaissance des présentes CGV et les avoir acceptées sans réserve en cochant la case prévue à cet effet, préalablement à la commande des prestations.

Les services proposés par la société EXP4 sur le site internet passeports.fr sont fournis à titre privé uniquement, et ne correspondent en aucune manière possible à une mission de service public qui aurait été déléguée par une quelconque administration publique ou collectivité territoriale à la société EXP4.

Le Prestataire :

Les prestations de service du site internet passeports.fr sont proposées par la société EXP4, Société à responsabilité limitée immatriculée au registre des sociétés de NANTES sous le numéro B 838 018 695 Dont le siège social est situé 20 rue du champ fleuri, 44840 LES SORINIERES – Email : passeports.sav@mademarche.fr.

Objet :

La société EXP4, propose, à titre payant et privé, un service consistant en la réalisation de démarches administratives nécessaires pour obtenir, auprès des collectivités territoriales et administrations concernées, la délivrance de pré-demandes de passeports.

Cette offre ne consiste pas dans la vente ou dans la délivrance de documents administratifs (passeports), que le Client peut par ailleurs obtenir gratuitement (sauf dans le cas de timbres fiscaux obligatoires) et directement auprès des collectivités territoriales et administrations concernées. Elle consiste uniquement en la prise en charge par le Prestataire, et pour le compte du Client, des démarches préalables nécessaires à l'obtention d'un passeport.

Prestations :

Les Prestations proposées au Client consistent en :

- l'achat du timbre fiscal,
- la vérification formelle des informations saisies,
- le remplissage du dossier de pré-demande,
- l'envoi de la pré-demande à l'agence nationale des titres sécurisés (ci-après, ANTS), -

- la mise à disposition d'un guide PDF permettant de préparer la demande, - la mise à disposition d'une liste des mairies dans lesquelles déposer la demande, - le conseils aux Clients,
- la mise à disposition d'un espace permettant de suivre l'état du traitement de la pré-demande par l'équipe du site internet passeports.fr, et
- la validation de la pré-demande de passeport pour le compte du client.

La finalité du service est la transmission au Client de la pré-demande de passeport telle qu'envoyée par l'ANTS, à présenter en mairie, accompagnée du timbre fiscal nécessaire à la pré-demande.

En passant commande, le Client autorise le Prestataire à créer un compte sur la plateforme de l'ANTS en son nom, afin de réaliser l'ensemble des démarches convenues.

Le Client est seul responsable de la validité des informations transmises. La prestation de vérification des informations ne consiste qu'en une vérification de forme, et non pas en une vérification de validité d'informations personnelles auxquelles le Prestataire n'a pas accès.

Les Prestations consistent ainsi en la réalisation par le Prestataire, à titre payant et privé, de l'ensemble des démarches administratives nécessaires pour obtenir la pré-demande de passeport.

Obligations :

L'obligation du Prestataire consiste exclusivement à réaliser l'ensemble des démarches préalables nécessaires à l'obtention de la pré-demande de passeport. Il n'est donc tenu à aucune obligation de résultat concernant la délivrance par les collectivités territoriales et administrations concernées des passeports demandés, ou de l'exactitude de ces documents, et sa responsabilité ne pourra être recherchée à ce titre.

Le Client s'engage à remplir chacun des champs obligatoires du formulaire de commande et à fournir des informations exactes et sincères sur sa situation, et, le cas échéant, de fournir tous documents qui pourront lui être demandés par le Prestataire.

Commande - Droit de rétractation

Le contrat conclu à distance entre le Client et le Prestataire est formé au moment de la passation de la commande par le Client.

La validation en ligne de la commande par le Client matérialise son consentement et l'acceptation des présentes CGV.

Le commande est définitive, dès sa passation par le Client sur le site internet passeports.fr.

Lors de la commande, le Client accepte, en application des dispositions de l'article L.221-28 1°) du Code de la Consommation, que le service soit exécuté dans les meilleurs délais suivant la validation de la commande et en tous cas avant l'expiration du délai de rétractation de 14 jours prévu par l'article L.221-18 du Code de la Consommation.

Le Client renonce également expressément, en application des dispositions de l'article

L.221-28 1°) du Code de la Consommation, au droit de rétractation applicable en matière de vente de services à distance.

Coût du service :

Le coût du service est de 126€ TTC pour un adulte, dont 86€ sont dédiés à l'achat d'un timbre fiscal, et 40€ TTC constituent les frais de dossier facturés au client. Ce tarif est ferme et non révisable.

Le coût du service est de 72 TTC pour un mineur de plus de 15 ans , dont 42€ sont dédiés à l'achat d'un timbre fiscal, et 30€ TTC constituent les frais de dossier facturés au client. Ce tarif est ferme et non révisable.

Le coût du service est de 47 TTC pour un mineur de moins de 15 ans , dont 17€ sont dédiés à l'achat d'un timbre fiscal, et 30€ TTC constituent les frais de dossier facturés au client. Ce tarif est ferme et non révisable.

Paielement :

Le paiement s'effectue en totalité au moment de la commande, par carte bancaire, via le processeur de paiements Sherlocks.

Il ne sera considéré comme définitif qu'après encaissement effectif des sommes par le Prestataire.

Si une demande d'annulation du paiement est formulée par le Client auprès de sa banque, et que le dossier a bien été traité par le Prestataire, le Client s'engage à régler sous 30 jours le montant des frais bancaires consécutifs à cette demande d'annulation, majoré de la somme de 30€ TTC.

Délais :

Le Prestataire s'engage à traiter les commandes dans un délai de 3 jours ouvrés suivant la validation du paiement, matérialisée par la réception d'un email de validation de la commande intitulé "*Demande de passeport reçue*", sous réserve du caractère exact et complet des informations fournies par le Client.

Les délais d'octroi des passeports indiqués sur le site internet passeports.fr sont donnés à titre indicatif uniquement et dépendent, en tout état de cause, des délais de traitement des administrations et collectivités territoriales concernées, sur lesquels le Prestataire n'a aucune emprise.

Dans le cas où une information serait manquante, erronée, mal renseignée, le Client en est notifié par email et/ou SMS. En absence de réponse du Client, le Prestataire ne pourra être tenu responsable de l'inexécution des Prestations.

Remboursement :

Le commande est définitive, dès sa passation par le Client sur le site internet passeports.fr.

Lors de la commande, le Client accepte, en application des dispositions de l'article L.221-28 1°) du Code de la Consommation, que le service soit exécuté dans les meilleurs délais suivant la validation de la commande et en tous cas avant l'expiration du délai de rétractation de 14 jours prévu par l'article L.221-18 du Code de la Consommation.

Le Client renonce également expressément, en application des dispositions de l'article L.221-28 1°) du Code de la Consommation, au droit de rétractation applicable en matière de vente de services à distance.

En conséquence, aucun remboursement n'est possible dès lors que la commande est passée car des frais sont alors engagés pour son traitement.

Dans le cas où le dossier n'aurait pas été livré dans un délai maximal de 31 jours, pour des raisons indépendantes de la volonté du Client, celui-ci peut demander un remboursement intégral des Prestations auprès du Service Après Vente (ci-après, SAV), à l'adresse email suivante : passeports.sav@mademarche.fr. La demande de remboursement devra être effectuée avec la même adresse email que celle utilisée lors de la commande et indiquer le numéro du dossier.

Malgré cela, si le Client estime pouvoir bénéficier d'un remboursement, celui-ci peut contacter le Service Après Vente à l'adresse suite : passeports.sav@mademarche.fr. Le mail au SAV doit être envoyé depuis la même adresse email que celle utilisée lors de la commande et doit comporter le numéro du dossier.

Propriété intellectuelle :

Le contenu du site internet passeports.fr est la propriété exclusive du Prestataire.

Toute reproduction, distribution, modification, adaptation, retransmission ou publication, même partielle, est strictement interdite sans l'accord exprès par écrit du Prestataire. Cette représentation ou reproduction, par quelque procédé que ce soit, constitue une contrefaçon sanctionnée par les articles L. 335-2 et suivants du code de la propriété intellectuelle.

Droit applicable

Les présentes CGV du site passeports.fr et les Prestations proposées sont régies par le droit français.

Opposition au démarchage téléphonique - Bloctel

Conformément à l'article L. 223-2 du Code de la consommation, passeports.fr vous informe que si vous ne souhaitez pas faire l'objet de prospection commerciale par voie téléphonique, vous pouvez gratuitement vous inscrire sur la liste d'opposition au démarchage téléphonique Bloctel.

Litiges :

Les parties s'efforceront de régler leur différend à l'amiable. Le Client pourra saisir le Prestataire de toute réclamation à l'adresse email suivante : passeports.sav@mademarche.fr.

Médiation des litiges de la consommation :

Conformément aux articles L 611-1 à L 611-3 et R 612-1 à R 616-2 du code de la consommation tout consommateur a le droit de recourir gratuitement à un médiateur de la consommation, en vue de la résolution amiable du litige qui l'oppose à un professionnel, dès lors que le litige lié à la consommation n'a pu être réglé amiablement et directement avec le professionnel. A cet effet, le professionnel garantit au consommateur le recours effectif à un dispositif de médiation de la consommation. L'entité de médiation de la consommation désignée par le professionnel est : l'Association AMBO qui peut être saisie :

- soit par courrier postal à l'adresse suivante : AMBO 12, rue Colbert B 37-56100 LORIENT
- soit par voie électronique en remplissant le formulaire dédié sur le site de AMBO: <https://www.mediation-consommation.ambo.bzh/formulaire-mediation-consommation/>

Paris Données personnelles :

Le Client est informé que la collecte de ses données à caractère personnel est nécessaire à la réalisation des Prestations.

Le traitement des données personnelles est assuré dans les conditions indiquées sur le site internet passeports.fr (<https://passeports.fr/gestion-donnees>) et dans le respect du Règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016, dit Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD).

SAV et réclamation :

Un service client est disponible par email à l'adresse passeports.sav@mademarche.fr.

Toute demande de contact, de remboursement ou réclamation de toute nature doit se faire par email à l'adresse passeports.sav@mademarche.fr.