

Certificat de Garantie Commerciale



Produits

INTEGRALE

INTEGRALE - < 120 000 km < 6 ans - Avec plafond de 10000 Euros TTC
TRS Tranche 1 - avec plafond - 6 mois - moins de 72 mois & moins de 120000 kms

Numéro de contrat 334029166

Date début

11/04/2023

Date fin

10/10/2023

Véhicule

Immatriculation

FQ250VZ

Marque

IVECO

Modèle

Daily CCB

Usage véhicule

Professionnel

Numéro de série

ZCFCH35A60D654771

Date de 1ère mise en circulation

24/06/2020

Kilométrage

32000

Client

Société

DOMAINE AF GROS

Adresse

LA GARELLE
5 GRANDE RUE
21630
POMMARD
France

Numéro de téléphone

0609950538

Adresse e-mail

contact@af-gros.com

Etablissement vendeur

Nom

JOEL LEFEVRE SAS

Adresse

RUE DU PAQUIER
BP108
21600
LONGVIC
France

Numéro de téléphone

380682200

Code client

13463 - LE105

Information sur la protection des données et les conditions du contrat

Le client confirme qu'il a pris connaissance de l'Information sur la Protection des Données et accepte la collecte de ses données personnelles pour les finalités décrites dans ce document.

Toutes les données ci-dessus sont obligatoires et nécessaires à la gestion du contrat.

Le client est informé qu'il peut inscrire son numéro de téléphone sur la liste d'opposition appelée BLOCTEL.

Documents associés au contrat:

Conditions Générales de Vente

OC_CGCP_B2B_INTEGRALE_01092022.pdf

Validation du contrat

Le souscripteur accepte que ses coordonnées soient utilisées par Opteven Services pour lui proposer des offres personnalisées...

J'accepte d'être contacté par :

Téléphone Adresse e-mail

Le client certifie les informations ci-dessus exactes. Le client reconnaît avoir reçu, pris connaissance et accepté les présentes conditions générales. Toute fraude, fausse déclaration notamment sur l'usage du véhicule entraînera la nullité du contrat. La prise d'eff du contrat est conditionnée à l'acceptation du dossier de souscription par OPTEVEN et par le non rejet du premier prélèvement ou du règlement au comptant

<p>13/4/23</p> <p>SAS DOMAINE AF GROS</p> <p>5 Grande Rue - 21630 Pommard</p> <p>SIRET 383 967 346 00016</p> <p>T.V.A. FR 84 383 967 346</p>	<p>Date, signature du client</p>	<p>Date, Signature & Cachet Etablissement Vendeur</p>
---	----------------------------------	---

2013 14 3111100 211
PAS DOMAINE AF EVOS
Bureau de l'Énergie - 11000
11000 11000 11000
11000 11000 11000

PREAMBULE

Votre Contrat se compose :

- Des présentes Conditions Générales, qui énoncent les garanties et services proposés, leurs limites, leurs exclusions, ainsi que les modalités de fonctionnement de Votre Contrat,
- Des Conditions Particulières, qui complètent les Conditions Générales et personnalisent Votre Contrat en fonction de Votre situation, des caractéristiques du Véhicule. Elles précisent la nature des garanties ainsi que les éventuels plafonds de remboursement et franchises,
- Du Certificat de Garantie, qui mentionne les options de Votre Contrat ainsi que sa durée, sa date de prise d'effet et sa date de fin.

En cas de contradiction entre ces documents, les indications mentionnées sur le Certificat de Garantie prévalent sur les Conditions Particulières qui prévalent sur les Conditions Générales.

Ce Contrat comprend une Garantie Commerciale « pannes mécaniques » octroyée par le l'Etablissement Vendeur, ainsi qu'une garantie d'Assistance, souscrite par l'Etablissement Vendeur au bénéfice de ses clients. Le Contrat est distribué par OPTEVEN Courtage, exploitant la marque Garantie M.

ARTICLE 1 - DÉFINITIONS

Tous les mots suivants, commençant par une majuscule, qu'ils soient au pluriel ou au singulier, ont les définitions suivantes.

Ces mêmes mots ou expressions utilisés sans majuscule ont la signification communément admise dans la langue française.

Accident de la Circulation : Désigne toute collision, choc contre un corps fixe ou mobile, dégradation du Véhicule, versement, sortie de route y compris du fait d'animaux sauvages ou domestiques ou explosion, ayant pour effet d'immobiliser le Véhicule sur le lieu de l'accident ou d'empêcher l'utilisation du Véhicule dans les conditions prévues par le Code de la route.

Assistance : Désigne les opérations d'organisation et de prise en charge des prestations d'assistance mises en œuvre selon les prestations précisées à l'article 7 des présentes Conditions Générales sur le Véhicule désigné sur le Certificat de Garantie.

Pour permettre au Client de bénéficier de prestations d'Assistance, l'Etablissement Vendeur a souscrit auprès d'OPTEVEN Assurances, l'Assisteur, un contrat d'assurance pour compte « Assistance ».

Assisteur : Désigne la société auprès de laquelle les prestations d'Assistance sont assurées. Il s'agit d'OPTEVEN Assurances, Société Anonyme à conseil de surveillance et directoire au capital de 5 335 715 Euros, immatriculée au RCS de Lyon sous le numéro 379 954 886, dont le siège social est sis 10 rue Olympe de Gougues 69100 Villeurbanne. OPTEVEN Assurances est une société d'assurances régie par le Code des assurances et soumise à l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution (ACPR) sise 4 place de Budapest, CS 92459, 75436 Paris Cedex 09.

Bénéficiaire : Désigne toute personne qui bénéficie des prestations d'Assistance. Il s'agit du propriétaire du Véhicule, ou tout conducteur autorisé par ce dernier à titre gratuit, ainsi que les passagers transportés à titre gratuit. Le nombre de personnes bénéficiant de cette prestation est **limité au nombre de places indiquées sur le certificat d'immatriculation (ou carte grise) du Véhicule. Les auto-stoppeurs transportés ne bénéficient pas des prestations d'Assistance.**

Certificat de Garantie : Désigne le document complété et signé par le Client et décrivant notamment le Véhicule, son âge et son kilométrage ainsi que la durée et les options du Contrat choisies.

Client / Vous : Désigne la personne nommée sur le Certificat de Garantie, qui en est signataire et à qui l'Etablissement Vendeur a octroyé une Garantie Commerciale. Il est le propriétaire et/ou l'utilisateur du Véhicule. Par utilisateur, on entend la personne ayant l'usage et la conduite du Véhicule, avec l'assentiment du propriétaire, au moment de la découverte de la Panne ou de la remise du Véhicule au garage réparateur. Pour pouvoir bénéficier du Contrat, Vous devez résider à titre principal et habituel en France Métropolitaine (Corse incluse) ou dans la Principauté de Monaco.

Contrat : Désigne le présent contrat constitué d'une Garantie Commerciale et de prestations d'Assistance.

Date de Première Mise en Circulation : Désigne la date à laquelle le Véhicule a été immatriculé pour la première fois. Cette date est visible sur le certificat d'immatriculation (carte grise). C'est cette date qui sert de point de départ afin de calculer l'âge du Véhicule. Elle correspond généralement à la date de prise d'effet de la Garantie Constructeur.

Etablissement Vendeur : Désigne le professionnel travaillant dans le secteur de l'automobile, immatriculé au Registre du Commerce et des Sociétés pour cette activité et qui Vous a octroyé la Garantie Commerciale, sous sa seule responsabilité.

Garantie Commerciale / Garantie Commerciale « pannes mécaniques » : Désigne le contrat de prestations de service établi entre l'Etablissement Vendeur et le Client. Il s'agit d'une garantie contre les risques de pannes mécaniques, d'origine contractuelle proposée par l'Etablissement Vendeur, qui est distincte de la garantie légale des vices cachés régie par les articles 1641 et suivants du Code civil, et de la garantie légale de conformité régie par les articles L.217-3 et suivants du Code de la consommation. Cette Garantie Commerciale est définie à l'article L217-21 du Code de la consommation. Ce n'est pas une garantie d'assurance.

Garantie Constructeur : Désigne la garantie de nature contractuelle, dont la durée, le contenu et les conditions sont fixés par le constructeur du Véhicule, ayant pour objet la prise en charge des frais de réparation du Véhicule en cas de panne ou dysfonctionnement d'origine interne survenus avant ou après l'achat dudit Véhicule.

Gestionnaire : Désigne le prestataire auquel l'Etablissement Vendeur a confié la mission de gérer la Garantie Commerciale. Il s'agit d'OPTEVEN Services, Société par Actions Simplifiée au capital de 365 878 Euros, immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de Lyon sous le numéro 333 375 426, dont le siège social est sis 10 rue Olympe de Gougues 69100 Villeurbanne.

Incendie : Désigne tout dommage occasionné par le feu et résultant soit d'une défaillance du système électrique, d'un dysfonctionnement du système d'alimentation en carburant ou des conséquences d'une panne, soit de toute autre cause extérieure au Véhicule, ayant pour effet d'immobiliser le Véhicule sur le lieu de l'incident et de nécessiter un dépannage ou un remorquage dans un garage pour un stockage temporaire et/ou pour y effectuer les réparations nécessaires.

Panne : Désigne toute défaillance fortuite d'une pièce ou d'un organe mécanique, électrique et/ou électronique du Véhicule, de nature imprévisible et imputable à une cause interne autre que l'Usure Normale ayant pour effet d'immobiliser le Véhicule ou le rendant inapte à circuler dans les conditions prévues par le Code de la route.

Perte Totale : Désigne la disparition ou la destruction complète du Véhicule :

- Le Véhicule est considéré comme disparu s'il n'a pas été retrouvé dans un délai de trente (30) jours calendaires à compter de la déclaration de vol auprès des autorités de police.
- Le Véhicule est considéré comme détruit lorsqu'à la suite d'une collision avec un autre véhicule, d'un choc avec un corps solide, fixe ou mobile, d'un incendie, d'une panne, d'une explosion ou d'un versement, le montant des réparations toutes taxes comprises (TTC) du Véhicule est supérieur au montant de la valeur TTC du Véhicule, cette valeur étant déterminée à dire d'expert.

Préconisations du Constructeur Automobile : Désigne les instructions édictées par le constructeur automobile pour un véhicule circulant en France métropolitaine (Corse incluse). Ces instructions figurent dans le carnet d'entretien et/ou la notice d'utilisation du Véhicule. Le Client déclare avoir été informé des Préconisations du Constructeur Automobile.

Tentative de Vol ou Acte de Vandalisme : Désigne toute effraction ou dégradation ayant pour effet d'immobiliser le Véhicule sur le lieu de l'incident ou d'empêcher l'utilisation du Véhicule dans les conditions prévues par le Code de la route et nécessitant un dépannage ou un remorquage dans un garage pour un stockage temporaire et/ou pour y effectuer les réparations nécessaires.

Usure Normale : Désigne le phénomène constaté par le rapprochement entre, d'une part, l'état constaté des pièces endommagées, leur kilométrage et leur temps d'usage, et d'autre part, le potentiel moyen de fonctionnement qui leur est usuellement prêté par le constructeur automobile.

Valeur de Remplacement du Véhicule Déterminée à Dire d'Expert (VRADE) : Désigne le prix de revient total d'un véhicule d'occasion de même type et dans un état semblable au Véhicule, apprécié juste avant la survenance de la Panne. Elle est fixée par un expert et ne peut dépasser la valeur d'achat du Véhicule.

Véhicule : Désigne le véhicule automobile identifié sur le Certificat de Garantie et répondant aux critères d'éligibilité définis à l'article « conditions d'éligibilité » des présentes Conditions Générales et des Conditions Particulières.

Vol : Désigne la soustraction frauduleuse du Véhicule par un tiers, avec ou sans effraction, avec ou sans agression, ayant fait l'objet d'une déclaration auprès des autorités de police compétentes.

ARTICLE 2 – CONDITIONS D'ELIGIBILITE

Lorsque le Véhicule ne répond pas aux conditions d'éligibilité indiquées au présent article, le Contrat est nul et non avenue de plein droit.

2.1 Eligibilité du véhicule

Peut bénéficier du Contrat, le véhicule désigné au Certificat de Garantie et répondant aux conditions cumulatives suivantes :

- véhicule terrestre à moteur à quatre (4) roues, d'occasion, alimenté uniquement en essence ou gasoil, électrique ou hybride, ou GPL de première monte ou Bioéthanol de première monte ou véhicules compatibles équipés d'un dispositif de conversion des véhicules essence en motorisation à carburant modulable (superéthanol E85), installé par un établissement agréé ayant reçu à ce titre une formation conformément à la réglementation en vigueur ;
- véhicule d'un poids total autorisé en charge (PTAC) inférieur à 3,5 tonnes ;
- véhicule immatriculé en France métropolitaine (Corse incluse) ou dans la Principauté de Monaco et dont le propriétaire réside en France métropolitaine (Corse incluse) ou dans la Principauté de Monaco ;
- véhicule homologué qui satisfait à tout moment aux législations en vigueur ;
- véhicule âgé de moins de vingt-cinq (25) ans, depuis sa Date de Première Mise en Circulation au jour de la conclusion du Contrat ;
- véhicule d'une valeur neuve inférieure à 100 000 € TTC options incluses ;
- véhicule vendu par l'Etablissement Vendeur qui octroie la Garantie Commerciale.

2.2 Véhicules non éligibles

Sont formellement exclus du Contrat, et ne pourront pas bénéficier d'une couverture au titre du Contrat :

- Les véhicules ne répondant pas aux conditions d'éligibilité énumérées à l'article 2.1 ;
- Les véhicules appartenant à des professionnels de l'automobile : commerce et/ou négoce de véhicules, y compris les dépôts-vente ou mandataires automobiles (code APE 4511Z, 4519Z, 4540Z), vente aux enchères, activités de réparation et/ou d'entretien et/ou de rénovation (code APE 4520A, 4520B, 4540Z) ;
- les quads ;
- les corbillards (Code APE 9603Z) ;
- les véhicules spéciaux et / ou utilisés par la Police, Gendarmerie, l'Armée, les Pompiers ;
- les véhicules destinés à de la location courte durée (Codes APE 7711A, 7712Z, 4941C) ;

- les véhicules réparés suite à une Perte Totale ou à la mise en place d'une procédure relative aux Véhicules Economiquement Irréparables (VEI) ;
- les véhicules à usage professionnel tel que : le transport sanitaire, VSL, ambulance (Code APE 8690A), taxis (Codes APE 4932Z, 4931Z, 4939A, 4939B), auto-école (Code APE 8553), transports onéreux de marchandises ou de personnes (Codes APE 4931Z, 4932Z, 4939A, 4939B, 4941A, 4941B, 4942Z, 4950Z, 5221Z, 5320Z,), les transports de messagerie express (Code APE 5229A) ;
- Les véhicules à usage de livraison à domicile de produits fabriqués ou commercialisés par l'utilisateur du véhicule ;
- Les véhicules utilisés même sporadiquement pour tout type de compétition sportive, course, rallye, en amateur ou en professionnel ou pour les entraînements ;
- Les véhicules ayant fait l'objet d'une quelconque modification par rapport aux normes et spécifications standards du constructeur automobile postérieurement à leur première mise en circulation ou encore dont les pièces d'origine n'ont pas été remplacées par des pièces d'origine ou des pièces de qualité équivalente ou par des pièces de rechange issues de l'économie circulaire (hors installation d'un dispositif de conversion E85 par un établissement agréé) ;
- Les véhicules dont le compteur kilométrique a été manipulé avant ou après la souscription du contrat ;
- Les véhicules diffusés à moins de 300 exemplaires par an sur le territoire national.

Dans le cas où le Véhicule ne remplit pas les conditions d'éligibilité mentionnées ci-dessus, le Contrat sera nul et non avenue de plein droit. Vous ne bénéficierez pas de la Garantie Commerciale accordée par le Vendeur et de l'Assistance prévues à Votre Contrat.

Sauf mention contraire, les conditions d'éligibilité énoncées ci-dessus et dans les Conditions Particulières sont appréciées pendant toute la durée de Votre Contrat, en fonction de Vos déclarations. En cas de doute, le Gestionnaire pourra vous demander de justifier de l'éligibilité du Véhicule par tout moyen, en fournissant par exemple une attestation d'assurance en cours de validité mentionnant l'usage du Véhicule.

ARTICLE 3 - TERRITORIALITÉ

Les prestations liées à la Garantie Commerciale et celles liées à l'Assistance s'appliquent aux pannes survenues :

- en France métropolitaine (Corse incluse),
- dans la Principauté de Monaco,
- dans les pays non suspendus ou non rayés de la carte verte, sous condition que le Véhicule ne soit pas resté plus de quatre-vingt-dix (90) jours consécutifs à l'étranger.

La liste des pays de la carte verte est consultable sur le site : www.cobx.org.

ARTICLE 4 – PERIODE DE GARANTIE

4.1 Prise d'effet du Contrat

Le Contrat est conclu au plus tard à la livraison du Véhicule. Il prend effet à la date de livraison du Véhicule sauf dans l'hypothèse où le Véhicule est couvert par la Garantie Constructeur ; dans ce cas, le Contrat prend effet à l'expiration de la Garantie Constructeur. **En aucun cas, le contrat ne peut être conclu postérieurement à la date de livraison du Véhicule.**

En toute hypothèse, la prise d'effet du Contrat est conditionnée par l'envoi du Certificat de Garantie signé par voie postale (dans un délai de dix (10) jours ouvrables) ou numérique au Gestionnaire.

Seules les Pannes survenues pendant la durée de validité du Contrat sont prises en charge, ce qui exclut la prise en charge des pannes survenues avant la prise d'effet du Contrat ou après la fin du Contrat.

4.2 Durée du Contrat

La durée du Contrat est déterminée en fonction de la durée choisie sur le Certificat de Garantie, le Contrat prend fin à minuit le jour de l'échéance indiquée sur le Certificat de Garantie.

4.3 Cessation du Contrat

Le Contrat prend fin à l'expiration de la durée indiquée au Certificat de Garantie.

Le Contrat cesse de plein droit avant son terme dans les cas suivants :

- En cas de non-respect, par le Client, des Préconisations du Constructeur Automobile ;
- En cas de Perte Totale du Véhicule ou application de la procédure V.E.I. (Véhicule Economiquement Irréparable) ;
- En cas d'absence totale d'entretien du Véhicule ou défaut grave et manifeste d'entretien du Véhicule, matérialisé par un retard dans l'entretien du Véhicule de plus de mille cinq cents (1 500) kilomètres ou de plus de trois (3) mois (au premier des deux termes atteint) par rapport aux Préconisations du Constructeur ;
- Lorsque le Véhicule ne remplit plus les conditions d'éligibilité mentionnées à l'article 2 des Conditions Générales, à la suite notamment d'un changement d'utilisation ou d'une cession du Véhicule ;
- En cas d'achat ou de reprise de Votre Véhicule par un professionnel de l'automobile, même lorsqu'il s'agit de contrats de vente successifs au cours desquels le Véhicule a été racheté par un professionnel de l'automobile et que le propriétaire final remplit les conditions d'éligibilité mentionnées à l'article 2 des Conditions Générales ;
- En cas de vente aux enchères du Véhicule ;
- Si par réticence ou fausse déclaration intentionnelle, les informations que Vous avez déclarées lors de la signature du Contrat ou pendant la durée du Contrat s'avèrent être erronées ;
- En cas de non présentation de l'attestation d'assurance responsabilité civile automobile en cas de demande de vérification relative à l'usage du Véhicule.

ARTICLE 5 – CESSIBILITE DU CONTRAT

5.1 Conditions de la cessibilité

Le Contrat est cessible pour la durée restant à courir, sous réserve que le nouvel acquéreur du Véhicule se conforme à l'article 2 des présentes Conditions Générales et que le Véhicule ait été entretenu depuis son acquisition selon les Préconisations du Constructeur Automobile.

Pour que la cession du Contrat soit effective et pour une meilleure gestion de la garantie, il est recommandé à l'acquéreur du Véhicule de communiquer au Gestionnaire dans les dix (10) jours calendaires à compter de la date de la vente du Véhicule :

- ses coordonnées ;
- le document de changement de propriétaire (annexé aux Conditions Générales) signé, accompagné des Conditions Générales et des Conditions Particulières que Vous lui aurez préalablement communiquées ;
- la copie du certificat de cession du Véhicule ;
- la copie du certificat d'immatriculation (carte grise) du Véhicule ;
- un chèque de 54 euros TTC, correspondant aux frais de dossier.

A l'adresse suivante :

- GARANTIE M - Administration Des Ventes - 10 rue Olympe de Gouges 69100 Villeurbanne.

Le nouveau propriétaire du Véhicule doit respecter les conditions définies dans le Contrat, notamment les critères d'éligibilité visés à l'article 2 des Conditions Générales. **A défaut, le Contrat cesse de plein droit au jour de la vente du Véhicule sans que le nouveau propriétaire puisse en bénéficier.**

5.2. Effets de la cession du Contrat

Le Contrat est attaché au Véhicule et continue de s'appliquer entre les mains du nouveau propriétaire pour la durée restant à courir.

5.3 Cas de non-cessibilité

Le Contrat n'est pas cessible dans les cas suivants et prend fin de plein droit à la date de cession du Véhicule :

- Cession du Véhicule à un nouveau propriétaire qui ne remplit pas les conditions d'éligibilité détaillées à l'article 2 des présentes Conditions Générales ;
- Survenance d'un événement entraînant la résiliation du Contrat dans les conditions prévues à l'article 4 des Conditions Générales.

L'achat ou la reprise du Véhicule par un professionnel de l'automobile entraîne la cessation immédiate et de plein droit du Contrat, même lorsqu'il s'agit de contrats de vente successifs au cours desquels le Véhicule a été racheté par un professionnel de l'automobile et que le propriétaire final est un particulier ou un professionnel dont l'usage du véhicule répond aux critères définis à l'article 2.

ARTICLE 6 – OBLIGATIONS A VOTRE CHARGE POUR POUVOIR BENEFICIER DE LA GARANTIE COMMERCIALE « PANNES MECANIQUES »

Nous vous rappelons que pour bénéficier de la Garantie Commerciale, Vous devez :

- Utiliser le Véhicule raisonnablement et dans le respect des normes et Préconisations du Constructeur.
- Faire effectuer par un professionnel de la réparation automobile, les entretiens et révisions dans le strict respect des Préconisations du Constructeur, c'est-à-dire aux kilométrages fixés par le constructeur automobile et indiqués sur le carnet d'entretien qui Vous a été remis et/ou Vous conformer à l'indicateur électronique de maintenance du Véhicule.
Seul le carnet d'entretien complété par le professionnel de la réparation automobile, accompagné des factures d'entretien acquittées et mentionnant le kilométrage du Véhicule au moment de l'intervention ainsi que la date de l'intervention avec un détail de la main d'œuvre nécessitée et des opérations effectuées, vous permettent de justifier du respect de cette obligation. Ces documents pourront Vous être réclamés par le Gestionnaire préalablement à tout décision de prise en charge.
- Faire procéder aux contrôles techniques aux dates fixées par la réglementation, et faire effectuer les opérations d'entretien et/ou de changement de pièces préconisées suite aux contrôles. Les justificatifs de passage de contrôles techniques pourront Vous être réclamés par le Gestionnaire préalablement à toute prise en charge.
- Confier le véhicule à un professionnel de l'automobile dans un délai de quinze (15) jours maximum à compter de la survenance de la panne.
- Signer un ordre de réparation établi par le garage réparateur afin que débutent les démontages nécessaires pour l'établissement d'un devis conformément à la législation en vigueur. Il est rappelé que seul le propriétaire du Véhicule est habilité à signer l'ordre de réparation.

En cas de non-respect de ces conditions, Vous ne bénéficierez pas de la Garantie Commerciale et Votre Contrat prendra fin automatiquement et de plein droit.

ARTICLE 7 – ASSISTANCE ROUTIERE

INFORMATION SUR LES DANGERS À CONDUIRE UN VÉHICULE NON RÉPARÉ

Le Client est informé que l'utilisation de son Véhicule sans réparation est une situation dangereuse et que l'Assisteur ne peut en aucun cas être tenu responsable en cas de dommages subis par le Bénéficiaire et/ou un tiers en cas d'utilisation dudit Véhicule.

Les immobilisations ayant pour origine les pannes de carburant, les Accidents de la Circulation, les Actes de Vandalisme ou de terrorisme, les

effets de catastrophes naturelles et évènements climatiques sont exclus du champ d'application de l'Assistance.

L'Assiste ne peut en aucun cas se substituer aux organismes locaux de secours et/ou d'urgences.

Pour toute demande d'Assistance, le Bénéficiaire doit contacter le plateau d'Assistance :

Depuis la France : 04 26 73 79 56
Depuis l'étranger : +33 4 26 73 79 56

Votre demande d'Assistance doit impérativement être formulée directement auprès des services de l'Assiste, sous peine d'irrecevabilité. Toute dépense engagée sans l'accord préalable de l'Assiste ne donnera lieu à aucun remboursement ou prise en charge a postériori.

LORS DE VOTRE DEMANDE D'ASSISTANCE, NOUS ATTIRONS VOTRE ATTENTION SUR LA NECESSITE DE DONNER UN MAXIMUM D'INFORMATIONS SUR VOTRE SITUATION, et ce afin d'assurer un meilleur service, et notamment communiquer à l'Assiste :

- Le numéro de Votre Contrat,
- Le numéro d'immatriculation du Véhicule,
- Le modèle et la couleur du Véhicule,
- Le numéro de téléphone utilisé pour appeler l'Assiste,
- La situation géographique depuis laquelle Vous appelez,
- La nature des difficultés que Vous rencontrez et qui motivent Votre appel.

Vous êtes informé que le bon déroulement des prestations d'Assistance dépend de la précision des informations que Vous fournissez à l'Assiste. L'Assiste décline toute responsabilité pour :

- Tous dommages directs ou indirects découlant d'un manquement ou d'un retard dans l'exécution de ses obligations, résultant d'un défaut d'information ou d'un renseignement erroné donné par le Bénéficiaire,
- Les dommages liés à la non-exécution des prestations prévues au Contrat qui résulteraient du non-respect des Bénéficiaires aux consignes données par l'Assiste,
- Les dommages liés à l'inexécution ou à la mauvaise exécution des obligations contractuelles des prestataires de dépannage et/ou remorquage qui interviennent sous leur seule responsabilité et en leur nom propre.

7.1 Remorquage et dépannage du Véhicule

L'Assistance Routière comprend les prestations ci-après en cas de Panne immobilisant le Véhicule sur place.

Les prestations de dépannage / remorquage ne seront effectuées que si le Véhicule est immobilisé sur une voie publique ou sur une voie privée aux conditions cumulatives suivantes :

- La voie privée est carrossable,
- L'accès à cette voie privée est légalement possible.

Si l'immobilisation du Véhicule survient sur une autoroute ou sur une voie rapide où les conditions d'intervention et de dépannage sont réglementées par le Ministère de l'Équipement, Vous devez contacter le service gestionnaire de la voirie à partir d'un poste d'appel d'urgence (borne orange) prévu à cet effet. Vous devrez alors faire l'avance des frais d'intervention. L'Assiste prendra le relais une fois le Véhicule sorti de la voie réglementée et Vous remboursera les frais avancés sur présentation des factures acquittées et dans les limites et conditions mentionnées au Contrat.

7.1.1 Remorquage du Véhicule

L'Assiste organise et prend en charge en cas de Panne, le remorquage du Véhicule depuis le lieu de la Panne jusque chez l'Établissement Vendeur s'il se trouve à **moins de cinquante (50) km** du lieu de l'immobilisation et s'il dispose d'un atelier de réparation et à défaut, dans l'atelier de réparation le plus proche. De la même façon, et lorsque cela est nécessaire, l'Assiste se charge de l'enlèvement et/ou de la récupération du Véhicule. La prise en charge est limitée à **140 € TTC par dossier**, le surplus restant à la charge du Client.

Les frais de grutage ne sont pas pris en charge.

7.1.2 Dépannage sur Place du Véhicule

Lorsque la nature de la Panne le permet, une réparation sur le lieu d'immobilisation du Véhicule peut être réalisée par le dépanneur. Le plafond de prise en charge pour l'ensemble de cette prestation est **limité à une demi-heure de main-d'œuvre et 300 € TTC**. Le surplus reste à la charge du Bénéficiaire.

7.2 Option ZEN+

Lorsque l'option Zen+ a été choisie dans le Certificat de Garantie, le Bénéficiaire bénéficie de prestations d'Assistance étendues et complémentaires.

L'option étend les prestations décrites aux articles 7.1.1 et 7.1.2 des présentes Conditions Générales avec le remorquage ou le dépannage sur place du Véhicule en cas d'immobilisation pour :

- Panne ;
- crevaison simple ou multiple (hors RunFlat) ;
- erreur de carburant ;
- perte de clés.

7.2.1 Remorquage du Véhicule

L'option ZEN + octroie au Bénéficiaire la suppression du plafond de prise en charge pour la prestation de remorquage du Véhicule présentée à l'article 7.1.1 des présentes Conditions Générales.

Les frais de grutage ne sont pas pris en charge.

Le remorquage du Véhicule se fait jusque chez l'Établissement Vendeur s'il se trouve à **moins de cinquante (50) km** du lieu de l'immobilisation de la Panne et s'il dispose d'un atelier de réparation. A défaut, il se fait dans l'atelier de réparation le plus proche.

7.2.2 Dépannage sur Place du Véhicule

Dans le cadre de la prestation de Dépannage sur Place du Véhicule présentée à l'article 7.1.2 des présentes Conditions Générales, le plafond monétaire de 300 € TTC est supprimé et la prise en charge de la main-d'œuvre par l'Assiste est limitée aux **deux (2) premières heures**.

7.2.3 Mise à disposition d'un véhicule de remplacement ou d'un véhicule de courtoisie

En cas de remorquage du Véhicule organisé par l'Assiste suite à une Panne ou en cas d'immobilisation du Véhicule en atelier de plus d'une (1) heure pour Panne, l'Assiste organise et prend en charge la mise à disposition :

- d'un véhicule de remplacement ;
- ou
- d'un véhicule de courtoisie selon les disponibilités du garage réparateur.

Ces deux prestations ne sont pas cumulables.

Le véhicule de remplacement ou le véhicule de courtoisie est mis à disposition du Bénéficiaire jusqu'à ce que l'Assiste se prononce sur la prise en charge des réparations dans le cadre d'une Panne couverte par la Garantie Commerciale.

Dans le cas d'une Panne couverte par la Garantie Commerciale, la mise à disposition du véhicule de remplacement ou du véhicule de courtoisie est prolongée jusqu'à la fin des réparations, **dans la limite de dix (10) jours**, dès lors que les réparations commencent dans les quarante-huit (48) heures suivant la décision de l'Assiste et sous réserve d'un approvisionnement des pièces dans un délai de cinq (5) jours calendaires maximum.

En cas de non signature de l'ordre de réparation par le Client, ou de désaccord du Client sur les modalités de réparations ou sur le résultat de l'expertise, ou encore suite à un refus ou à un accord de prise en charge partiel dans le cadre des prestations de la Garantie Commerciale, la mise à disposition du véhicule de remplacement ou du véhicule de courtoisie est suspendue immédiatement dès constatation par l'Assiste du désaccord empêchant la mise en œuvre ou la poursuite des réparations. La mise à disposition reprendra dès signature de l'ordre de réparation par le Client et mise en œuvre effective des réparations.

Les frais d'essence et de péage sont à la charge du conducteur ainsi que les assurances optionnelles proposées par le loueur.

7.2.3.1 Modalités sur le véhicule de remplacement

L'Assiste prend en charge les frais relatifs à la mise à disposition du véhicule de remplacement, pendant une durée maximum de prêt précisée à l'article 7.2.3, dans la catégorie équivalente, **au maximum catégorie D** (selon la classification utilisée par les loueurs courte durée), en kilométrage

illimité, dans la limite des disponibilités locales, des dispositions réglementaires et sous réserve des conditions imposées par les sociétés de location, notamment quant à l'âge du conducteur et à la détention du permis de conduire. Le véhicule de remplacement fourni n'est en aucun cas un véhicule aménagé (barre d'attelage, coffre de toit ou équipements spéciaux...) ou tenant compte de caractères spécifiques (4x4, cabriolet, boîte automatique...).

La location du véhicule comprend la prise en charge d'assurances complémentaires liées à la location du véhicule : « Assurances conducteur et personnes transportées » (désignées sous le terme P.A.I.), « Rachat partiel de franchise suite aux dommages matériels causés au véhicule loué » (désigné sous le terme C.D.W.) et « Rachat partiel de franchise en cas de vol du véhicule loué » (désigné sous les termes T.W. ou T.P. ou T.P.C.). Toutefois, une partie de ces franchises est non rachetable en cas d'Accident de la Circulation ou de Vol du véhicule de location, et reste à la charge du conducteur.

Le retour du véhicule de remplacement se fera en local c'est-à-dire à l'agence de location où le véhicule a été loué. En cas de retour extérieur dans une autre agence, les frais consécutifs seront à la charge du Client.

7.2.3.2 Modalités pour le véhicule de courtoisie

L'Assisteur prend en charge les frais relatifs à la mise à disposition du véhicule de courtoisie pendant une durée maximum de prêt précisée à l'article 7.2.3, dans la limite de 40 € TTC / jour, le surplus restant à la charge du Client.

Aucun engagement sur la catégorie du véhicule de courtoisie n'est pris par l'Assisteur.

7.2.4 Récupération du Véhicule réparé

Sur demande du Client, l'Assisteur organise et prend en charge suite à la réparation de la Panne, soit :

- **Une prestation de taxi** : un trajet en taxi pour aller récupérer le Véhicule à l'adresse du garage réparateur, dans la limite de cinquante (50) km.

ou

- **Une prestation de convoyage** : la livraison du Véhicule auprès du Client par un convoyeur professionnel ou une dépanneuse dans la limite de cinquante (50) km.

La prestation de convoyage ne peut être déployée en cas de :

- Reste à charge dû par le Client au garage réparateur, sur le montant des réparations de la Panne.
- Frais annexes dus par le Client au garage réparateur dans le cadre d'une prestation, d'une opération ou d'un achat non lié à l'exécution du Contrat.

Pour bénéficier de la prestation de Convoyage, le Client reconnaît détenir la pleine et entière responsabilité du Véhicule, sans restriction ni réserve, ou être autorisé par le propriétaire à utiliser le Véhicule au titre d'un contrat de location ou de mise à disposition.

Le Client doit transmettre à l'Assisteur toutes les informations et documents nécessaires à la bonne exécution de la prestation de Convoyage.

Le Client informe l'Assisteur des particularités non apparentes du Véhicule et de toute donnée susceptible d'avoir une incidence sur la bonne exécution du convoyage.

Par ailleurs, le Véhicule doit permettre une utilisation en tout point conforme au Code de la route, avoir le niveau de carburant au-dessus de la réserve lors de son immobilisation chez le garage réparateur et être accompagné des documents obligatoires tels que le certificat d'immatriculation, vignette d'assurance, PV et vignette de contrôle technique et vignette Crit'air.

Lorsque le Véhicule ne remplit pas les conditions ci-dessus énoncées, le convoyeur refusera la prise en charge du Véhicule. Dans un tel cas, la prestation de Convoyage sera réputée consommée.

L'Assisteur s'assure que le convoyeur dispose d'une assurance responsabilité civile circulation, vol, tentative de vol, incendie, dommages tous accidents couvrant les éventuels sinistres survenus pendant le convoyage. Il est expressément convenu que les bris de glace et les conséquences des éléments naturels (verglas, grêle, ...) restent à la charge du Client.

L'assurance souscrite par le convoyeur ne couvre ni les marchandises ni les objets et accessoires présents dans le Véhicule. Tout Véhicule convoyé devra donc être vidé, par le Client, de tout objet personnel et sera réputé vide au moment de la prise en charge par le convoyeur.

Modalités de prise en charge du Véhicule dans le cadre de la prestation de convoyage : le Client doit formuler sa demande auprès de l'Assisteur par téléphone au 04 26 73 79 56. A compter de la confirmation de la prise en charge de la mission par l'Assisteur auprès du Client, le convoyeur interviendra dans un délai minimum de trois (3) jours ouvrés.

La réception du Véhicule par le Client se fait du lundi au samedi de 8h30 à 18h00 sur un créneau de deux (2) heures.

Pour la mise en place de cette prestation, le Client doit :

1. Transmettre à l'Assisteur l'ensemble des éléments nécessaires à la réalisation de la prestation à l'adresse électronique qui lui sera communiquée par l'Assisteur.
2. Communiquer à l'Assisteur trois (3) créneaux de deux (2) heures consécutives et le lieu choisi pour la réception de son Véhicule. L'Assisteur confirmera le créneau horaire au Client.
3. Être présent sur le créneau horaire qui a été confirmé par l'Assisteur au lieu défini pour la réception de son Véhicule.
4. Pouvoir justifier son identité au convoyeur au moment de la réception du Véhicule. Ainsi, le Client devra être en possession d'un document d'identification. Si une autre personne réceptionne le Véhicule, elle devra pouvoir justifier son identité et être en possession :
 - d'une attestation précisant son nom, signée par le Client et dans laquelle la personne est expressément mandatée par le Client pour réceptionner le Véhicule,
 - d'une copie d'un document officiel du Client.

En cas de doute sur l'identification du Client ou de la personne mandatée pour réceptionner le Véhicule, le convoyeur refusera de plein droit la restitution du Véhicule. Les éventuels frais en découlant seront à la charge exclusive du Client qui ne pourra revendiquer aucun préjudice lié à ce refus.

Etats des lieux

Un état des lieux du Véhicule de manière contradictoire est fait au début et à la fin du voyage effectué par le convoyeur. La validation de l'état des lieux emporte transfert de responsabilité du Véhicule. La signature de l'état des lieux de réception sans réserve vaut accord du Client ou de la personne mandatée par lui, sur l'état du Véhicule et a pour effet de clôturer la prestation de convoyage.

Responsabilité

Le convoyeur est responsable de tout dommage matériel direct causé au Véhicule du Client et survenant pendant le temps de la réalisation de sa prestation, à l'exclusion de **tous autres dommages, de quelque nature que ce soit, et notamment des pertes d'exploitation, pertes d'informations et préjudices causés aux tiers. La responsabilité du convoyeur ne pourra être établie qu'en cas de faute ou de négligence prouvée dans l'exécution de ses obligations.**

En tout état de cause, la responsabilité de l'Assisteur ne pourra pas être mise en jeu suite à un Accident de la Circulation, un Vol ou une dégradation du Véhicule survenue pendant le temps de la prise en charge du Véhicule par le convoyeur, qui reste seul responsable des dommages causés.

Frais exclus

Toutes les contraventions résultant d'un mauvais état du Véhicule ou du non-respect de la législation du Code de la route, sauf faute du convoyeur, seront à la charge exclusive du Client. En cas de contravention, le Client doit se rapprocher de l'Assisteur dans les plus brefs délais, afin de désigner le convoyeur comme utilisateur du Véhicule au moment de l'infraction. Le convoyeur ne peut pas être redevable des frais majorés en cas de retard dans l'établissement par le Client de sa requête d'exonération.

En cas retard du Client sur le lieu de livraison du Véhicule ou de refus de réceptionner le Véhicule, l'Assisteur refacturera au Client l'ensemble des frais qui lui seront facturés par le convoyeur ou le garage réparateur.

8.1 Champ d'application

En cas de Panne, à la suite ou au cours de l'utilisation normale et appropriée du Véhicule telle que résultant des Préconisations du Constructeur Automobile, la Garantie Commerciale prend en charge le coût des réparations (main-d'œuvre et pièces de rechange) des pièces couvertes en vue de la remise du Véhicule dans son état de fonctionnement antérieur à la Panne.

La Garantie Commerciale n'a pas pour objet :

- de permettre la remise en état du Véhicule à la suite d'un Accident de la Circulation, ou d'un Incendie,
- de s'appliquer aux opérations d'entretien, de mises au point ou de réglage, ou pour les pannes ou incidents ayant pour origine l'Usure Normale,
- de garantir le Client contre les vices cachés du Véhicule et les conséquences de ceux-ci (articles 1641 et suivants du Code civil),
- ou de se substituer aux responsabilités civiles professionnelles, contractuelles ou délictuelles relevant ou non d'autres conventions ou modalités d'assurance.

La Garantie Commerciale exclut toute intervention ou fourniture nécessitée par l'entretien du Véhicule - et notamment les travaux de réglage, d'entretien, de nettoyage, d'ajustement, d'alignement et de rectification. Tout remplacement de pièces programmé par le constructeur automobile ou l'Etablissement Vendeur qui relève de l'entretien ou de rappels, est également exclu.

8.2 Détermination du montant de prise en charge

En cas de Panne survenue à la suite ou au cours de l'utilisation normale du Véhicule, la Garantie Commerciale prendra en charge le coût des pièces et/ou organes listés dans les Conditions Particulières de Votre Contrat.

La liste des pièces et/ou organes garantis dépend des options choisies mentionnées au Certificat de Garantie, ainsi que de l'âge et du kilométrage du Véhicule.

Le montant des réparations est estimé d'une part sur devis du réparateur dès la déclaration de la Panne, et d'autre part, sur la base des prix des pièces en échange standard recommandés du constructeur automobile ou des pièces de réemploi et selon le temps de main-d'œuvre recommandés par le constructeur automobile, en accord avec le Gestionnaire ou, le cas échéant, à dire d'expert mandaté par ce dernier.

Le plafond de prise en charge pour les réparations de la Panne est précisé dans les Conditions Particulières du Contrat.

Si le Véhicule est déclaré économiquement irréparable (V.E.I) ou en Perte Totale et que le propriétaire du Véhicule ne souhaite pas céder le Véhicule à l'état d'épave au Gestionnaire, le montant maximal de l'indemnisation due par le Gestionnaire est égal à la VRADE déduction faite de la valeur résiduelle (ou valeur de l'épave) estimée par l'expert.

8.3 Expertise

Le Gestionnaire peut recourir à une expertise amiable pour déterminer l'origine et l'étendue des dommages et le coût des réparations.

Lorsque des opérations de démontage ou des investigations supplémentaires sont nécessaires pour déterminer l'origine de la panne ou l'estimer, le coût de ces opérations ne sera pris en charge que si la panne est couverte par la Garantie Commerciale. A défaut, ces frais restent à Votre charge. Toute facturation complémentaire reste à Votre charge.

A la condition qu'une expertise amiable ait été ordonnée dans un premier temps par le Gestionnaire, et en cas de désaccord sur les conclusions de l'expert amiable et l'application du Contrat en découlant, avant toute réparation, Vous pouvez missionner un expert afin de mettre en œuvre une expertise contradictoire. Les frais d'expertise sont à Votre charge. Ceux-ci Vous seront intégralement remboursés par le Gestionnaire, si l'expertise démontre que l'intervention est couverte par le Contrat.

En cas de désaccord constaté entre les experts intervenant respectivement pour Vous et pour le Gestionnaire, à la suite de l'expertise amiable et contradictoire, le différend peut être soumis à l'appréciation d'un autre expert désigné d'un commun accord entre Vous et le Gestionnaire afin d'arbitrer notamment sur l'origine de la panne et le coût des réparations.

Tout expert mandaté dans ce cadre reste seul responsable des fautes commises dans l'analyse des causes et conséquences des dommages ainsi que dans les préconisations de réparations, étant rappelé que la profession d'expert est soumise à une réglementation stricte qui garantit leur objectivité et leur indépendance vis-à-vis de leur mandant.

8.4 Demande de prise en charge

Aucune prestation effectuée sans l'accord exprès préalable du Gestionnaire ne sera prise en charge.

Dès l'apparition des premiers symptômes, le conducteur doit impérativement prendre toutes les précautions nécessaires afin de ne pas aggraver les dommages, notamment stopper immédiatement le Véhicule.

Toute aggravation de la Panne ou de l'incident sur le Véhicule pourra faire l'objet d'un refus de prise en charge par le Gestionnaire.

LA DEMANDE DE PRISE EN CHARGE DEVRA ÊTRE FAITE PAR LE GARAGE REPARATEUR AVANT TOUTE REPARATION.

AUCUNE REPARATION EFFECTUEE SANS ACCORD PREALABLE DU COURTIER GESTIONNAIRE NE SERA PRISE EN CHARGE.

A réception du Véhicule, le garage réparateur établit un ordre de réparation qu'il appartient au Client de signer afin que débutent les démontages nécessaires pour l'établissement d'un devis conformément à la législation en vigueur.

En cas de Panne survenant en France, le Client doit obligatoirement :

- S'adresser, en vue de la réparation, à un réparateur professionnel ou à un concessionnaire agent de la marque du Véhicule.
- Demander au réparateur de contacter le Gestionnaire, après examen du Véhicule et diagnostic de la panne ou de la défaillance :
 - Par internet : sur le site www.garantiem.fr
 - Par courriel : gestiongarantie@garantiem.fr
 - Par téléphone : 04 26 73 79 57

En indiquant :

- le numéro de garantie,
- le kilométrage du Véhicule,
- l'immatriculation du Véhicule,
- un descriptif détaillé de la panne ou de la défaillance précisant ses causes et conséquences,
- une proposition chiffrée des opérations jugées nécessaires pour remédier au problème identifié,
- le cas échéant l'ordre de démontage dûment signé par le Client.

IL EST FORTEMENT CONSEILLE QUE LE GARAGE REPARATEUR FASSE LA DECLARATION DE LA PANNE VIA L'INTERFACE DE DECLARATION EN LIGNE : WWW.GARANTIEM.FR.

En cas de Panne survenant à l'étranger, le Client doit obligatoirement :

- Confier le Véhicule de préférence à l'atelier agréé de la marque le plus proche avant de faire procéder à toute réparation, pour déclarer la panne ou la défaillance au jour où elle survient, sans quoi aucune facture n'est remboursée.
- Contacter le Gestionnaire au +33 4 26 73 79 57 qui attribuera un numéro de dossier devant figurer sur les factures de réparation.

Une fois l'analyse de la demande de prise en charge faite, le Gestionnaire transmet sa position contractuelle au garage réparateur par email ou directement sur l'interface de déclaration en ligne si la déclaration de la Panne a été faite via cette interface.

Le Gestionnaire peut décider de mandater un expert selon les conditions définies à l'article 8.3.

Après réception du devis ou du rapport d'expertise, avec l'accord exprès préalable du Gestionnaire, les réparations exécutées et facturées, dont le Client justifie avoir fait l'avance, lui seront remboursées sur présentation de la facture acquittée en original, au barème pièces et main-d'œuvre recommandé par le constructeur automobile, applicable en France métropolitaine, sous réserve des conditions d'application et des exclusions de la Garantie Commerciale.

Toute demande incomplète ne donnera lieu à aucune prise en charge et justifiera un refus de la part du Gestionnaire.

Toute demande est faite sous la responsabilité du déclarant. Le Gestionnaire ne pourra être tenu responsable en cas d'information manquante, de mauvais diagnostic ou de réparation inadéquate. La

demande de prise en charge devra permettre au Gestionnaire de se prononcer sur l'application du Contrat.

Le Gestionnaire n'est pas le donneur d'ordre du garage réparateur. Le garage réparateur reste responsable des réparations qu'il a effectuées ou fait effectuer à la suite de son diagnostic, notamment en cas d'erreur de diagnostic, de malfaçons, ou du non-respect des règles de l'art applicables à sa profession. En cas de contestation sur une réparation, il Vous appartiendra d'exercer un recours directement à l'encontre du garage réparateur.

8.5 Gestion des pièces

Le Gestionnaire ou l'Etablissement Vendeur dans le cas où ce dernier ne réaliserait pas lui-même les réparations, se réserve le droit d'imposer au Client et au professionnel réparateur du Véhicule l'un de ses fournisseurs de pièces détachées en échange standard, neuves ou réemploi, ou le retour chez l'Etablissement Vendeur.

Pour rappel, en cas de refus du Client ou du garage réparateur de se soumettre à ce choix, le surcoût engendré ne pourra faire l'objet d'une prise en charge.

De plus, le Gestionnaire se réserve le droit :

- De réclamer au réparateur du Véhicule, la facture d'achat de la/ou des pièces à remplacer et entrant dans le cadre des Pièces Couvertes par la Garantie Commerciale,
- D'exiger l'envoi des pièces défectueuses au service Technique de l'Etablissement Vendeur.

8.6 Propriété des pièces défectueuses

Les pièces défectueuses ayant fait l'objet d'un remplacement au titre du Contrat deviennent de plein droit la propriété du Gestionnaire ou du garage réparateur.

8.7 Règlement des réparations

Sous réserve de l'accord préalable du Gestionnaire, les montants pris en charge sont réglés par virement au garage réparateur ayant procédé à la réparation.

Tout dépassement du montant accepté par le Gestionnaire est directement et exclusivement réglé par le Client au garage réparateur ayant procédé à la réparation.

ARTICLE 9 - EXCLUSIONS ET CIRCONSTANCES EXCEPTIONNELLES

9.1 Circonstances Exceptionnelles

Le Gestionnaire et l'Assisteur s'engagent à mobiliser tous les moyens d'action dont ils disposent pour effectuer l'ensemble des prestations prévues au Contrat.

Cependant, OPTEVEN Assurances et OPTEVEN Services ne peuvent être tenus pour responsables ni de la non-exécution ni des retards en cas d'impossibilité matérielle de délivrer les prestations consécutivement à un cas de force majeure ou d'événements tels que :

- Toute recommandations de l'O.M.S. ou des autorités nationales ou internationales ou restriction à la libre circulation des personnes et des biens, et ce quel qu'en soit le motif notamment sanitaire, de sécurité, météorologique, limitation ou interdiction de trafic aéronautique ;
- Les explosions, désintégration du noyau atomique, ou toute irradiation provenant d'une source d'énergie présentant un caractère de radioactivité ;
- Tout acte de sabotage ou de terrorisme commis dans le cadre d'actions concertées ;
- Les conflits sociaux tels que les grèves (sauf celles concernant le personnel d'OPTEVEN Assurances et OPTEVEN Courtage), émeutes, mouvements populaires, lock-out ;
- Les cataclysmes naturels.

9.2. Exclusions applicables à l'Assistance

9.2.1 Événements exclus et ne donnent pas lieu à une prise en charge :

- Les conséquences de guerres civiles ou étrangères, d'instabilité politique notoire, de mouvements populaires, émeutes, actes de terrorisme, représailles, d'incendies, de restriction à la libre circulation des personnes et des biens, grèves, explosions, événements climatiques exceptionnels ou catastrophes naturelles, désintégration du noyau atomique ou tout autre cas de force

majeure ;

- Les événements consécutifs à un Accident de la Circulation, à un Acte de vandalisme, à un Vol ou une Tentative de vol du Véhicule ;
- Les événements survenus dans les pays exclus conformément à l'article 3 des Conditions Générales ou en dehors des dates de validité du Contrat ;
- Les conséquences d'incidents survenus sur le Véhicule au cours d'épreuves, courses ou compétitions motorisées et leurs essais, lorsque le Bénéficiaire ou le conducteur autorisé participe en tant que concurrent, organisateur ou préposé de l'un d'eux ;
- Les vols de bagages, matériels et objets divers restés dans le Véhicule, ainsi que des accessoires de ce dernier (autoradio et système de navigation par satellite notamment) ;
- Les conséquences d'actes intentionnels, de mauvaise foi de la part du Client ou les conséquences d'actes dolosifs ou de tentative de suicide ;
- Les pannes répétitives causées par l'absence de réparation du Véhicule après la première intervention gérée par l'Assisteur.

9.2.2 Frais et préjudices exclus, qui ne pourront donner lieu à aucun remboursement ni aucune prise en charge :

- Les frais non expressément prévus par le Contrat ;
- Les frais expressément prévus par le Contrat, engagés sans l'accord de l'Assisteur sauf impossibilité matérielle justifiée ;
- Les frais non justifiés par des documents originaux ;
- Les frais de carburant et de péage ;
- Les frais de grutage ;
- Les frais de gardiennage et de stationnement du Véhicule ;
- Les frais de franchise non rachetable en cas de location de véhicule ;
- Les frais de douane (hors abandon du Véhicule à l'étranger) ;
- Les frais de traversée en bateau ou en bac (ferry) ;
- Les frais de rapatriement du Véhicule à l'état d'épave et à des fins d'expertise ;
- Les frais de restauration ;
- Les frais d'annulation de séjour ;
- Les frais liés aux excédents de poids des bagages lors d'un transport par avion et les frais d'acheminement des bagages lorsqu'ils ne peuvent être transportés avec le Bénéficiaire ;
- Les conséquences de l'immobilisation d'un Véhicule pour effectuer des opérations d'entretien ;
- Les frais de réparation(s) du Véhicule et de sa remorque ;
- Les frais engendrés par les chargements du Véhicule et ses attelages.

9.3 Exclusions applicables à la Garantie Commerciale

9.3.1 La Garantie Commerciale ne s'applique pas aux événements suivants, et ne donnera donc lieu à aucune prise en charge :

- Les avaries ou interventions résultant :
 - Du dysfonctionnement, de la détérioration ou de la destruction d'autres pièces que celles expressément et limitativement garanties au titre des Conditions Particulières ;
 - D'un événement ou un organe couvert au titre de la présente Garantie Commerciale mais ayant pour origine une pièce ou un composant du véhicule, non garanti au titre des Conditions Particulières ;
 - D'un Accident de Circulation, du Vol, de l'Incendie, de la Tentative de vol ou d'un Acte de Vandalisme, d'un court-circuit, même lorsque ces événements sont les conséquences d'une Panne, de l'enlèvement ou de la confiscation du Véhicule ;
 - De l'excès de froid ou de chaleur, l'immersion ou l'immobilisation prolongée du Véhicule, reconnu à dire d'expert ;
 - D'une cause externe, d'un événement climatique naturel ou d'une catastrophe naturelle, des faits constitutifs de vandalisme et dégradations volontaires ;
 - De l'utilisation d'un carburant et/ou d'un liquide ou adjuvant non adéquat et ou d'un excès, d'un manque ou d'une insuffisance d'un liquide de refroidissement et /ou de produits lubrifiants ;
 - De la présence ou l'action d'animaux ou d'insectes dans le Véhicule ;
 - Du non-respect des préconisations et périodicité d'entretien par le constructeur automobile ou de l'usage d'un lubrifiant moteur non homologué par le constructeur automobile ;
 - D'un événement connu du Client et non déclaré par lui avant la date de prise d'effet du Contrat ;
 - De fautes caractérisées d'utilisation : l'utilisation sportive ou en compétitions officielles, la transformation du Véhicule par

modification des pièces visant à augmenter sa puissance ou non adaptées au Véhicule, la surcharge, ainsi que toute utilisation dans des conditions non conformes à celles prescrites par le constructeur automobile ;

- o D'éléments ou pièces non conformes aux données d'origine du Véhicule selon le constructeur automobile ;
- o De la rupture d'une pièce non couverte par la Garantie Commerciale ;
- Les avaries provoquées intentionnellement par le propriétaire ou l'utilisateur du Véhicule ;
- Les pannes liées à la présence d'un dispositif de conversion à carburant modulable (superéthanol E85) ou les pannes consécutives à l'utilisation d'un carburant modulable (type superéthanol E85) ;
- Les pannes dont l'origine serait antérieure à la date d'effet du Contrat ou postérieure à la fin du Contrat ;
- Les pannes répondant à la définition d'un vice de fabrication ou d'un vice caché selon les articles 1641 et suivants du Code civil ;
- Les pannes ayant pour origine le défaut de préparation du Véhicule avant sa vente par l'Etablissement Vendeur ;
- Les pannes ayant pour origine la mauvaise exécution ou l'inexécution, selon les règles de l'art, d'une réparation ou d'une intervention d'entretien effectuée sur le Véhicule, par un professionnel de l'automobile ou par le Client ou par toute personne autorisée à intervenir sur le Véhicule ;
- les opérations d'entretien, de mise au point du réglage ou pour les pannes ou incidents ayant pour origine l'Usure Normale.

9.3.2 Frais et préjudices exclus

Le Contrat a pour seule finalité de permettre la remise du Véhicule dans son état de fonctionnement antérieur à la Panne suivant les conditions décrites dans les Conditions Générales.

Ne sont donc pas pris en charge :

- Les préjudices directs ou indirects résultant de l'immobilisation du Véhicule, les frais de location d'un véhicule de remplacement (sauf convention contraire) ;
- Les frais de gardiennage, de parking, les amendes ;
- Les frais de diagnostic et/ou de démontage lorsque la panne n'est pas couverte par la Garantie Commerciale ;
- Les préjudices de jouissance, de dépréciation du Véhicule ;
- Les pertes d'exploitation, les préjudices directs ou indirects ;
- Le remplacement de pièces non défectueuses, par prévention ou par Préconisation du Constructeur Automobile ou pour raison de confort ;
- Tous les dommages corporels ou matériels autres que ceux subis par le Véhicule résultant d'une avarie aussi bien avant qu'après la réparation du Véhicule ;
- Toutes les conséquences directes ou indirectes résultant d'une réparation non conforme aux règles de l'art ou n'ayant pas atteint son obligation de résultat suite à l'utilisation d'une pièce neuve, ou en échange standard ou d'une pièce de rechange issue de l'économie circulaire ;
- Les frais relatifs aux campagnes de rappel du constructeur automobile.

ARTICLE 10 - DISPOSITIONS DIVERSES

10.1 Nullité ou perte de la garantie

Toute fraude, falsification ou faux témoignage entraîne automatiquement la nullité du Contrat, et le coût en reste acquis à l'Assisteur ou au Gestionnaire à titre d'indemnité, sans préjudice de son droit à réclamer le remboursement de toute prestation d'Assistance ou de réparations indûment payée.

10.2 Protection des données à caractère personnel et droit d'opposition

10.2.1 Règlement Général sur la Protection des Données à caractère personnel (RGPD)

Dans le cadre du Contrat, l'Etablissement Vendeur, est amené à recueillir auprès de son Client des données personnelles, protégées par la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 modifiée par la loi n°2018-493 du 20 juin 2018, relative à la loi Informatique, aux Fichiers et aux Libertés et conformément au Règlement européen sur la protection des données personnelles UE n°2016/679 du 27 avril 2016 (RGPD) et à les communiquer à OPTEVEN Courtage, OPTEVEN Assurances et OPTEVEN Services, le cas échéant.

Ainsi, l'Etablissement Vendeur agit en qualité de responsable du traitement de ces données personnelles et OPTEVEN Courtage, OPTEVEN Assurances (Assisteur) et OPTEVEN Services (Gestionnaire) en qualité de sous-traitants.

A ce titre, le Client est informé que les données personnelles le concernant peuvent être transmises :

- Au Gestionnaire, ses sous-traitants et prestataires de services éventuels (exemples : garages réparateurs...) dans le cadre de la gestion de la Garantie Commerciale,
- À l'Assisteur, ses sous-traitants et prestataires de services éventuels (exemples : dépanneurs-remorqueurs...) dans le cadre de la mise en œuvre des prestations d'assistance,
- Aux courtiers, mandataires, assureur, établissements et sous-traitants liés commercialement avec l'Etablissement Vendeur pour l'exécution de tâches se rapportant directement aux finalités décrites ci-après,
- Aux partenaires commerciaux de l'Etablissement Vendeur qui interviennent dans la réalisation d'un produit ou un service souscrit par le Client aux seules fins d'exécution de leurs obligations commerciales vis-à-vis du Client,
- Aux sociétés du groupe auquel appartient l'Etablissement Vendeur à des fins de prospection en matière de garantie automobile, étant entendu que le groupe comprend toute société contrôlée ou qui contrôle l'Etablissement Vendeur au sens de l'article L233-3 du Code de commerce,
- À des organismes publics afin de satisfaire aux obligations légales ou réglementaires incombant à l'Etablissement Vendeur ou au Gestionnaire ou à l'Assisteur,
- À des auxiliaires de justice dans le cadre du traitement du Contrat,
- Vers des pays non membres de l'Union européenne lorsque l'exécution du Contrat le nécessite,
- Si le Client a donné son accord, à tous tiers à des fins de prospection commerciale.

Le Client est informé que, tant l'Etablissement Vendeur que les destinataires ci-dessus pourront utiliser ses données personnelles pour les finalités suivantes :

- Exécution et la gestion de la Garantie Commerciale : notamment pour communiquer avec le Client en cas de déclaration de sinistre, pour garantir et optimiser une prise de décision éclairée des parties impliquées, ainsi que pour garantir la fourniture d'un conseil technique cohérent et de qualité constante ;
- Organisation et prise en charge des prestations d'assistance routière : notamment pour mettre en œuvre les prestations d'assistance, communiquer avec le Bénéficiaire en cas de demande d'assistance, pour garantir et optimiser une prise de décision éclairée des parties concernées, ainsi que pour garantir la fourniture d'un conseil cohérent et de qualité constante ;
- Gestion des précontentieux et contentieux liés à la mise en œuvre de la Garantie Commerciale et/ou des prestations d'assistance routière ;
- Gestion des données d'essai : le traitement des données personnelles est nécessaire pour la maintenance et l'introduction de systèmes et de services informatiques afin de garantir la sécurité, le fonctionnement et la fiabilité des systèmes et services informatiques nouveaux et existants, et pour les protéger contre les interruptions et contre toute ingérence illégale susceptible d'affecter la disponibilité, l'authenticité, l'exhaustivité ou la confidentialité des données conservées ou transmises. Le traitement de ces données est également nécessaire pour garantir en qualité constante et élevée et la cohérence des services proposés et pour optimiser les services de manière continue ;
- A des fins commerciales et de marketing, d'étude de satisfaction : le traitement des données personnelles est particulièrement nécessaire pour la réalisation d'opérations de marketing direct, afin de pouvoir vous adresser des offres adaptées à vos besoins en temps voulu et de manière fiable ; notamment une offre de renouvellement de votre contrat ou de complément en termes de couverture. Cette offre pourra être proposée directement par le Responsable de traitement, le Gestionnaire ou l'Assisteur ou l'un de leurs partenaires commerciaux ;
- A des fins d'analyses, études statistiques et /ou de profilage pour assurer le suivi de l'activité, pour mesurer la performance des produits et services proposés, pour permettre l'évaluation des besoins et intérêts des assurés, pour éviter des offres non sollicitées ou non adaptées, pour le calcul des tarifs et pour l'optimisation des produits et services des responsable de traitement et sous-traitants.

Le Client est informé que seules les données nécessaires seront collectées telles que :

- Ses nom et prénoms et adresse postale, email et numéro de téléphone. Il pourra être demandé sa profession si le produit limite son éligibilité à certaines professions ; pour une personne physique ;

- Les coordonnées de son représentant légal, la dénomination sociale, son code APE, son numéro de SIRET, lorsqu'il s'agit d'une personne morale ;
- Concernant son véhicule : le numéro d'immatriculation ou son numéro de série, l'usage du Véhicule si le produit limite son éligibilité à certains usages professionnels ou à un usage exclusivement privé, pour le Véhicule objet de la Garantie Commerciale ;
- Son n° de passeport ou carte nationale d'identité, date de naissance, localisation exacte du sinistre, nombre de personnes dans le Véhicule, âge des enfants, animal...ainsi que toute autre donnée strictement nécessaire à la mise en place et à l'adaptation du service d'assistance routière ;
- Les données de géolocalisation du Véhicule en cas de demande d'assistance.

Ainsi, le Client est informé que ses données peuvent faire l'objet d'un traitement automatisé, et que le défaut de communication desdites données peut avoir des effets juridiques ou économiques quant à l'exécution du Contrat. Les données collectées ne peuvent faire l'objet d'un traitement en dehors de l'Union européenne.

L'Etablissement Vendeur ne conserve les données du Client que pour la durée nécessaire aux opérations pour lesquelles elles ont été collectées ainsi que dans le respect de la législation en vigueur. A titre d'exemples, les données personnelles fiscales seront conservées pendant une durée de dix (10) ans à compter du terme du Contrat, les données personnelles identifiées en interne en raison d'une fraude ou tentative de fraude seront supprimées au terme du délai légal de prescription de ces infractions et des actions civiles pouvant être menées.

Conformément à la loi Informatique et Libertés modifiée, le Client dispose d'un droit d'accès, d'interrogation, d'opposition, de limitation au traitement de ses données personnelles, de rectification, un droit à la portabilité de ses données, de suppression et à définir les directives relatives à ses données personnelles après son décès, auprès de l'Etablissement Vendeur et le cas échéant du Gestionnaire ou de l'Assisteuse pour toute information à caractère personnel le concernant dans les fichiers de l'Etablissement Vendeur à son adresse postale habituelle et du Gestionnaire ou de l'Assisteuse (pour le compte du Garage Vendeur) à l'adresse suivante : OPT EVEN - Responsable de la Protection des Données – 10 rue Olympe de Gouges – 69100 Villeurbanne pour toute information à caractère personnel le concernant dans les fichiers du Gestionnaire et de l'Assisteuse ou à l'adresse suivante mydata@opteven.com.

A cet effet, le Client peut obtenir une copie des données personnelles le concernant par courrier adressé à l'Etablissement Vendeur en joignant à sa demande la copie d'un justificatif d'identité comportant sa signature.

Le Client dispose également du droit d'introduire une réclamation relative au traitement de ses données personnelles auprès du DPO d'OPT EVEN en écrivant à l'adresse email suivante : dpo@opteven.com ou auprès d'une autorité de contrôle, la CNIL en l'occurrence.

10.2.2 Enregistrements téléphoniques

Dans le cadre de l'amélioration de la qualité de ses services et/ou dans un objectif de formation et d'évaluation de ses salariés et/ou à des fins probatoires (par exemple pour prouver la mise en œuvre ou la bonne exécution des prestations ou la réalité d'un contrat), Vos communications téléphoniques avec OPT EVEN Services pour la gestion de la Garantie Commerciale et avec OPT EVEN Assurances pour la gestion de l'Assistance sont susceptibles d'être enregistrées. Ces enregistrements sont conservés pour une durée maximale de six (6) mois.

Ces enregistrements téléphoniques constituent un traitement de données à caractère personnel dont le responsable de traitement est OPT EVEN Assurances pour l'Assistance ou OPT EVEN Services pour la gestion de la Garantie Commerciale, auprès de qui Vous pouvez exercer Vos droits d'accès, de rectification, de limitation, d'effacement, de portabilité et d'opposition pour motifs légitimes, à l'adresse suivante : OPT EVEN Assurances ou OPT EVEN Services – DPO / Service juridique et conformité - 10 rue Olympe de Gouges - 69100 Villeurbanne, ou par courriel à l'adresse dpo@opteven.com

10.2.3 Droit d'opposition au démarchage téléphonique

Conformément aux dispositions de l'article L223-1 du Code de la consommation, le Client dispose du droit de s'inscrire gratuitement sur la liste d'opposition au démarchage téléphonique tenue par OPPOSETEL site

92-98, boulevard Victor Hugo, 92110 Clichy, par voie électronique sur le site www.bloctel.gouv.fr ou par voie postale.

10.3 Prescription, réclamation et médiation

10.3.1 Garantie Commerciale

Toute action dérivant de la Garantie Commerciale est prescrite par cinq (5) ans à compter de l'événement qui y donne naissance selon les dispositions de l'article 2224 du Code civil. La prescription est interrompue par une des causes ordinaires d'interruption de la prescription précisées aux articles 2240 et suivants du Code civil (reconnaissance par le gestionnaire du droit du Client ; demande en justice, même en référé ; acte d'exécution forcée ; désignation d'experts).

Pour toute réclamation, s'adresser à GARANTIE M par voie postale à l'adresse suivante : GARANTIE M - Service Relation Client - 10 Rue Olympe de Gouges - 69100 Villeurbanne ; ou par email à l'adresse suivante : relationclient@garantiem.fr

En cas d'échec du processus de réclamation concernant une prestation liée à la Garantie Commerciale, conformément à l'article L612-1 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. A cet effet, le professionnel garantit au consommateur le recours effectif à un dispositif de médiation de la consommation."

A ce titre, OPT EVEN Services propose, si le Client avec la qualité de consommateur, dans le cadre de litiges qui n'auraient pas trouvé résolution de manière amiable, de saisir un médiateur de la consommation inscrit sur la liste des médiateurs de la Cour d'Appel de Lyon et accessible sur le site <https://www.cours-appel.justice.fr/lyon/les-mediateurs-de-justice>. Il est rappelé que la médiation n'est pas obligatoire mais uniquement proposée afin de résoudre les litiges en évitant un recours à la justice ; Vous restez libre de mener toute autre action légale.

10.3.2 Assistance

La garantie Assistance relève du Code des assurances.

En application des dispositions de l'article L114-1 du Code des assurances, toutes actions dérivant du contrat d'assurance sont prescrites par deux (2) ans à compter de l'événement qui y donne naissance.

La prescription est interrompue par une des causes ordinaires d'interruption de la prescription précisées aux articles 2240 et suivants du Code civil rappelées dans le paragraphe précédent et par la désignation d'experts à la suite d'un sinistre. L'interruption de la prescription de l'action peut, en outre, résulter de l'envoi d'une lettre recommandée avec accusé de réception adressée par l'assureur à l'assuré en ce qui concerne l'action en paiement de la prime et par l'assuré à l'assureur en ce qui concerne le règlement de l'indemnité. Le Client est le bénéficiaire de la prestation d'assistance.

Pour toute réclamation, s'adresser à : GARANTIE M - Service Relation Client - 10 Rue Olympe de Gouges - 69100 Villeurbanne ; ou par email à l'adresse suivante : relationclient@garantiem.fr.

OPT EVEN Assurances s'engage à accuser réception du courrier de l'Assuré dans un délai de dix (10) jours (sauf si une réponse a déjà été apportée au cours de ce délai), et à traiter la réclamation dans un délai maximal de 60 jours à compter de la réception du courrier.

En cas d'échec du processus de réclamation concernant une prestation liée à l'Assistance, le Client, s'il a la qualité de consommateur, peut contacter le service de la Médiation de l'Assurance, par voie postale à l'adresse suivante : TSA 50110, 75441 Paris Cedex 09 ou en ligne <http://www.mediation-assurance.org/>. Le Client dispose de la faculté d'obtenir des informations auprès du service en charge de la relation avec les assurés de l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution (ACPR) sise 4 place de Budapest, CS 92459, 75436 Paris Cedex 09.

Il est rappelé que la médiation n'est pas obligatoire mais uniquement proposée afin de résoudre les litiges en évitant un recours à la justice ; Le Client reste libre de mener toutes autres actions légales.

10.4 Droit applicable et tribunaux compétents

Le Contrat est régi par son interprétation et pour son exécution par la loi française. La langue française s'applique.

Les parties s'engagent à rechercher une solution amiable à toutes les difficultés susceptibles de naître en cours d'exécution des Conditions

Générales. Dans le cas où cependant aucun rapprochement ne pourrait être constaté entre les parties, le litige sera porté devant les tribunaux compétents du lieu où se situe le domicile ou siège social du défendeur. Lorsque le Client a la qualité de consommateur, il peut saisir, soit l'une des juridictions territorialement compétentes en vertu du Code de procédure civile, soit la juridiction du lieu où il demeurerait au moment de la conclusion du Contrat ou de la survenance du fait dommageable.

Les parties déclarent se soumettre à la juridiction des tribunaux français et renoncent à toute procédure dans tout autre pays.

10.5 Cadre réglementaire

La Garantie Commerciale n'est pas une garantie d'assurance de chose de type panne mécanique ou de responsabilité civile couvrant l'Établissement Vendeur, mais une garantie commerciale qui complète les droits de l'acquéreur du Véhicule émanant du contrat d'achat du Véhicule. L'Établissement Vendeur reste tenu des défauts de conformité et des vices cachés sur le Véhicule que Vous venez d'acheter.

Les dispositions et le champ d'application de la Garantie commerciale sont distincts de la garantie de conformité et de la garantie légale des vices cachés, dont les conditions et modalités sont prévues respectivement aux articles L217-3 du Code de la consommation et 1641 et suivants du Code civil au profit de l'acquéreur.

Dans ce cadre la loi prévoit :

Garantie de conformité (Extraits du Code de la consommation)

Article L217-3 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. [...] »

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. »

Article L217-4 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 prévues 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. »

Article L217-5 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 ;
- 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. »

Lorsque le Client agit en garantie légale de conformité, il bénéficie d'un délai de deux (2) ans à compter de la délivrance du bien pour agir ; il peut choisir entre la réparation ou le remplacement du bien, sous réserve des conditions de coût prévues par l'article L217- 12 du Code de la consommation ; il est dispensé de rapporter la preuve de l'existence du défaut de conformité du bien durant les vingt-quatre (24) mois suivants la délivrance du bien neuf, ou pour les biens d'occasion pendant les douze (12) premiers mois suivants la délivrance du bien.

Garantie des Vices Cachés

Article 1641 du Code civil : « Le vendeur est tenu de la garantie à raison des défauts cachés de la chose vendue qui la rendent impropre à l'usage auquel on le 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. »

Article 1648 du Code civil : « L'action résultant des vices rédhibitoires doit être intentée par l'acquéreur dans un délai de deux ans à compter de la découverte du vice. »

Le Client peut décider de mettre en œuvre la garantie contre les défauts cachés de la chose vendue au sens de l'article 1641 du Code civil et que dans cette hypothèse, il peut choisir entre la résolution de la vente ou une réduction du prix de vente conformément à l'article 1644 du Code civil.

ARTICLE 1 - COUVERTURE

Pièces : pièces garanties par ce certificat et prises en charge au titre de la Garantie Commerciale du présent contrat.

Main-d'œuvre : temps barémé du constructeur automobile affecté uniquement au remplacement des pièces défectueuses garanties par la Garantie Commerciale du présent Contrat.

Participation aux frais de diagnostic : dans la limite de 40 € HT, uniquement en cas de Panne couverte par la Garantie Commerciale du présent Contrat.

1.1 Pièces couvertes

Sont limitativement couvertes les pièces déterminées et listées ci-dessous en fonction du kilométrage réel et de l'âge du Véhicule au jour de la souscription.

1.1.1 Véhicule de moins de 120 000 km et moins de 6 ans au jour de la souscription

Sont pris en charge toutes pièces et/ou organes, sauf les pièces et organes expressément exclus ci-après :

> Les pièces soumises à l'Usure Normale, le toit ouvrant et son mécanisme (sauf le moteur électrique couvert), la capote et ses commandes (sauf le moteur de capote électrique couvert), l'échappement, les tuyaux et silencieux du système d'échappement (y compris le filtre à particules), les amortisseurs, les bougies d'allumages et de préchauffage, le faisceau de bougies, les Durits (autres que circuit de refroidissement), les courroies (sauf la courroie de distribution couverte uniquement en cas de rupture fortuite et dans la mesure où l'échange de celle-ci a été effectué lors des entretiens selon les Préconisations du Constructeur), les galets, les canalisations, les câbles et faisceaux, les réservoirs, les flexibles, les pédales, le levier de vitesse, le frein à main (sauf la commande électrique couverte), les ceintures de sécurité, la batterie, les fusibles, les ampoules, l'allume-cigare, les télécommandes, les alarmes, les barillets, les poignées, le dispositif de conversion à carburant modulable (superéthanol E85).

> Les opérations d'entretien, l'équilibrage des roues, les réglages, les mises au point.

> Les dommages consécutifs à la pose ou à l'utilisation d'équipements ou d'accessoires non montés d'origine et plus généralement à toute transformation du véhicule dont les caractéristiques ne seraient plus celles fixées par le constructeur automobile.

1.1.2 Véhicule de moins de 160 000 km et moins de 8 ans au jour de la souscription

Moteur : chemises, segments, coussinets, bielles, pistons et axes, vilebrequin, pompe à huile, support moteur, courroie de distribution (uniquement en cas de rupture fortuite et dans la mesure où l'échange de celle-ci a été effectué lors des entretiens selon les Préconisations du Constructeur), poussoirs, arbre à cames, soupapes, culasse, joint de culasse, couvre-culasse, bloc moteur, palier de vilebrequin, collecteur d'admission, collecteur d'échappement.

Turbocompresseur : turbocompresseur et son système de régulation.

Boîte de vitesses manuelle : toutes les pièces internes lubrifiées et en mouvement dont les roulements, les bagues, les arbres, les pignons, les axes et fourchettes de sélection interne, les baladeurs, les anneaux de synchronisation, les bonhommes d'interdiction, les satellites, les couronnes, les planétaires, les axes de satellites.

Boîte de vitesses robotisée ou pilotée : toutes les pièces internes lubrifiées et en mouvement dont les roulements, la pignonnerie, les arbres, les moyeux et système de synchronisation, les axes et fourchettes de sélection, les bonhommes d'interdiction, le disque d'embrayage (hors embrayage à sec), le bloc hydraulique de sélection de rapports, la pompe à huile, les axes de satellites, les satellites, les couronnes, les planétaires.

Boîte de vitesses automatique : toutes les pièces internes lubrifiées et en mouvement dont le convertisseur, la pompe à huile, le variateur de vitesse (uniquement pour les voitures sans permis), le calculateur de gestion, les arbres de turbine, le bloc hydraulique, le régulateur ; les supports de boîte.

Boîte de transfert : pignons, roulements, chaîne, arbres

Pont : toutes les pièces internes lubrifiées et en mouvement dont les pignons et roulements, les axes de satellites, les satellites, les couronnes, les planétaires.

Circuit de refroidissement : radiateur d'eau, radiateur d'huile, pompe à eau, moto-ventilateur de refroidissement, radiateur de chauffage, thermostat, Durits, colliers, sondes, vase d'expansion.

Transmission : arbre de transmission, arbres secondaires, cardans, soufflets.

Alimentation : pompe à injection, pompe à carburant, pompe électrique d'alimentation, calculateur de gestion moteur, débitmètre d'air, tête de filtre à gazoil, sonde à oxygène, vanne EGR.

Équipement électrique : alternateur, démarreur, régulateur de tension, moteur d'essuie-glaces, pompe de lave-glace, lève-vitres (interrupteur, mécanisme et moteur), fermeture centralisée, capteurs de régime moteur, bobines, moteur de toit ouvrant, moteur de capote électrique.

Freinage : maître-cylindre, servofrein, ABS ou ABR, répartiteur de freinage, étriers. **Instrumentation de bord** : commodo, combiné d'instrument, contacteur à clé, système de coupure antivol, boîtier de centrale d'habitacle.

Direction : crémaillère, pompe d'assistance, colonne et arbre de direction, système d'assistance variable.

Sécurité : avertisseur sonore, prétensionneur de ceinture de sécurité (sauf en cas d'Accident de la Circulation), bouton de warning, système d'airbag (sauf en cas de collision).

G.P.L. (montage constructeur uniquement) : toutes pièces mécaniques et électriques composant une installation d'origine montée de série.

Climatisation : compresseur, condenseur, évaporateur, détendeur, ventilateur habitacle, résistance.

1.1.3 Véhicule de moins de 180 000 km et moins de 10 ans au jour de la souscription

Moteur : chemises, segments, coussinets, bielles, pistons et axes, vilebrequin, pompe à huile, courroie de distribution (uniquement en cas de rupture fortuite et dans la mesure où l'échange de celle-ci a été effectué lors des entretiens selon les Préconisations du constructeur), poussoirs, arbres à cames, bloc moteur, palier de vilebrequin, culasse, joint de culasse, couvre-culasse.

Turbocompresseur : turbocompresseur et son système de régulation.

Boîte de vitesses manuelle : toutes les pièces internes lubrifiées et en mouvement dont les roulements, les bagues, les arbres, les pignons, les axes et fourchettes de sélection interne, les baladeurs, les anneaux de synchronisation, les bonhommes d'interdiction, les satellites, les couronnes, les planétaires, les axes de satellites.

Boîte de vitesses robotisée ou pilotée : toutes les pièces internes lubrifiées et en mouvement dont les roulements, la pignonnerie, les arbres, les moyeux et système de synchronisation, les axes et fourchettes de sélection, les bonhommes d'interdiction, le disque d'embrayage (hors embrayage à sec), le bloc hydraulique de sélection de rapports, la pompe à huile, les axes de satellites, les satellites, les couronnes, les planétaires.

Boîte de vitesses automatique : toutes les pièces internes lubrifiées et en mouvement dont le convertisseur, la pompe à huile, le variateur de vitesse (uniquement pour les voitures sans permis), le calculateur de gestion, les arbres de turbine, le bloc hydraulique, le régulateur.

Circuit de refroidissement : radiateur d'eau, pompe à eau, moto-ventilateur de refroidissement, sondes.

Direction : crémaillère, arbre de direction.

Pont : toutes les pièces internes lubrifiées et en mouvement dont les pignons et roulements, les axes de satellites, les satellites, les couronnes, les planétaires.

Alimentation : débitmètre d'air.

Sécurité : avertisseur sonore, prétensionneur de ceinture de sécurité (sauf en cas d'Accident de la Circulation), bouton de warning, système d'airbag (sauf en cas de collision).

Équipement électrique : alternateur, démarreur, régulateur de tension, moteur d'essuie-glaces, pompe de lave-glace.

Freinage : maître-cylindre, servofrein, répartiteur de freinage, étriers.

Climatisation : compresseur, ventilateur d'habitacle.

1.1.4 Véhicule de moins de 200 000 km et moins de 15 ans au jour de la souscription

Moteur : chemises, segments, coussinets, bielles, pistons et axes, vilebrequin, pompe à huile, courroie de distribution (uniquement en cas de rupture fortuite et dans la mesure où l'échange de celle-ci a été effectué lors des entretiens selon les Préconisations du Constructeur), poussoirs, arbres à cames, bloc moteur, palier de vilebrequin, culasse, joint de culasse, couvre-culasse

Turbocompresseur : turbocompresseur et son système de régulation.

Boîte de vitesses manuelle : toutes les pièces internes lubrifiées et en mouvement dont les roulements, les bagues, les arbres, les pignons, les axes et fourchettes de sélection interne, les baladeurs, les anneaux de

synchronisation, les bonhommes d'interdiction, les satellites, les couronnes, les planétaires, les axes de satellites.

Boîte de vitesses robotisée ou pilotée : toutes les pièces internes lubrifiées et en mouvement dont les roulements, la pignonnerie, les arbres, les moyeux et système de synchronisation, les axes et fourchettes de sélection, les bonhommes d'interdiction, le disque d'embrayage (**hors embrayage à sec**), le bloc hydraulique de sélection de rapports, la pompe à huile, les axes de satellites, les satellites, les couronnes, les planétaires.

Boîte de vitesses automatique : toutes les pièces internes lubrifiées et en mouvement dont le convertisseur, la pompe à huile, le variateur de vitesse (**uniquement pour les voitures sans permis**), le calculateur de gestion, les arbres de turbine, le bloc hydraulique, le régulateur.

Pont : toutes les pièces internes lubrifiées et en mouvement dont les pignons et roulements, les axes de satellites, les satellites, les couronnes, les planétaires.

Circuit de refroidissement : radiateur d'eau, pompe à eau, moto-ventilateur de refroidissement.

Direction : crémaillère, arbre de direction.

Sécurité : avertisseur sonore, prétensionneur de ceinture de sécurité (**sauf en cas d'Accident de la Circulation**), bouton de warning, système d'airbag (**sauf en cas de collision**).

Freinage : maître-cylindre, servofrein, répartiteur de freinage.

1.2 Exclusions contractuelles

Outre les exclusions mentionnées aux Conditions Générales, ne sont pas pris en charge :

- Pour toutes les tranches de couverture : les petites fournitures (notamment boulons, vis, écrous, rondelles, joints d'étanchéité, joint d'étanchéité caoutchouc, goujon, circlip, collier durit, collier serre-câble, clip), les fluides ainsi que tous les éléments rattachés à l'entretien du Véhicule (notamment filtre à huile moteur, filtre à huile de boîte de vitesses, filtre à carburant, filtre à air, filtre à pollen).

- Sauf pour la tranche moins de 120 000 km et moins de 6 ans au jour de la souscription : toute autre pièce ou organe non expressément indiqué dans les présentes Conditions Particulières, n'est pas pris en garantie et reste donc à la charge du Client.

- Les pièces ci-dessus énumérées à l'article 1.1.2, 1.1.3 et 1.1.4 des Conditions Particulières qui seraient endommagées par la défaillance de pièces et/ou organes non couverts sont exclues.

ARTICLE 2 - PLAFOND DE PRISE EN CHARGE

2.1 Le montant total des réparations pris en charge pendant la durée du Contrat ne peut dépasser, ni la valeur d'achat TTC du Véhicule, ni sa VRADE, ni le plafond de 10 000 € TTC dans le cas des Véhicules Super Cars ou Véhicules 4X4.

Véhicule Super Car : Véhicule à partir de 3 000 cc et / ou Véhicule dont la valeur neuve est supérieure à 50 000 € TTC options incluses.

Véhicule 4X4 : Véhicules 4 roues motrices et / ou comportant une transmission intégrale.

2.2 Tout dépassement du montant du devis accepté par le Gestionnaire, sera directement réglé au professionnel ayant procédé à la réparation par le Client ne donnera lieu à aucune prise en charge au titre du Contrat.

ARTICLE 3 - VÉTUSTÉ (SUR LES PIÈCES UNIQUEMENT)

Le montant de prise en charge des pièces et organes couverts par la Garantie Commerciale du présent Contrat est diminué d'un taux de vétusté selon les taux définis ci-après, en fonction du kilométrage du Véhicule au jour de la Panne.

Kilométrage du Véhicule au jour de la Panne	Prise en charge des Pièces Couvertes à hauteur de
Moins de 100 000 km	100%
Entre 100 001 km et 115 000 km	90%
Entre 115 001 km et 130 000 km	80%
Entre 130 001 km et 145 000 km	70%
Entre 145 001 km et 160 000 km	55%
Entre 160 001 km et 175 000 km	45%
Entre 175 001 km et 190 000 km	35%
Plus de 190 000 km	25%

La vétusté n'est pas applicable sur la main-d'œuvre.

En cas d'expertise, un expert automobile pourra définir un taux de vétusté en fonction de ses constatations sur l'état du véhicule au jour Panne.

Les Conditions Particulières prévalent sur les Conditions Générales du Contrat qu'elles complètent.