

PREAMBULE

Le Contrat est proposé par l'Etablissement Vendeur auprès de ses clients, acquéreurs de véhicules répondant aux conditions d'éligibilité précisées ci-dessous.

Le Contrat comprend les prestations suivantes :

- Une Garantie Commerciale, gérée par OPTEVEN Services.
- Des prestations d'assistance routière, assurées par OPTEVEN Assurances.

Hormis la prestation d'assistance routière, le Contrat n'est pas une garantie d'assurance.

Le Contrat est distribué par OPTEVEN Courtage.

La partie assurance (prestations d'assistance) est souscrite auprès d'OPTEVEN Assurances.

Les présentes Conditions Générales déterminent les prestations qui seront prises en charge au titre du Contrat, ainsi que leurs modalités d'exécution. Elles s'accompagnent de Conditions Particulières et du Certificat de Garantie.

Seules les présentes Conditions Générales, les Conditions Particulières, et les informations portées sur le Certificat de Garantie seront applicables en cas de litige entre les parties.

ARTICLE 1 - DÉFINITIONS

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

Assistance : opérations d'organisation et prise en charge des prestations d'assistance routière mises en œuvre selon les prestations précisées à l'article 6 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 collectif d'assistance routière.

Assisteur / Assureur : OPTEVEN Assurances, Société Anonyme 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 Gouges 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. OPTEVEN Assurances assure la prestation d'Assistance.

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

Certificat de Garantie : proposition signée par le Client et décrivant notamment le Véhicule, son âge et son kilométrage ainsi que la durée et l'option du Contrat choisies.

Client : personne désignée sur le Certificat de Garantie, qui en est signataire et qui réside en France métropolitaine (Corse incluse) ou Principauté de Monaco, répondant aux conditions d'éligibilité précisées à l'article 2, 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. **Il ne peut pas être un professionnel de l'automobile (garagiste, vendeur de véhicules).**

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

Etablissement Vendeur : négociant en véhicules qui a vendu directement le Véhicule au Client.

Garantie Commerciale : contrat de prestations de services établi entre l'Etablissement Vendeur et le Client. Il s'agit d'une garantie commerciale proposée par l'Etablissement Vendeur, qui est distincte et ne se cumule pas avec la garantie légale prévue aux dispositions de l'article 1641 du Code civil. Cette Garantie Commerciale est définie à l'article L217-15 du Code de la consommation. Ce n'est pas une garantie d'assurance.

Garantie Constructeur : garantie de nature contractuelle dont 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 Pannes ou dysfonctionnement d'origine interne survenus avant ou après l'achat dudit Véhicule.

Gestionnaire : 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 Gouges 69100 Villeurbanne, prestataire auquel l'Etablissement Vendeur a confié la gestion de la Garantie Commerciale.

Panne : 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. Pour la prestation d'Assistance, la Panne a pour effet d'immobiliser le Véhicule et de le rendre inapte à circuler dans les conditions prévues par le Code de la route.

Perte Totale : disparition ou 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.
- Il y a destruction complète du Véhicule 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.

Pièces Couvertes : pièces du Véhicule garanties par la Garantie Commerciale et définies dans les Conditions Particulières du Contrat.

Préconisations du Constructeur Automobile : instructions édictées par le constructeur automobile pour un véhicule circulant en France métropolitaine et figurant dans le carnet d'entretien et/ou la notice d'utilisation du Véhicule, Le Client déclare avoir été informé des Préconisations du Constructeur Automobile.

Usure Normale : 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.

Valeur de Remplacement du Véhicule Déterminée à Dire d'Expert (VRADE) : prix de revient total d'un véhicule d'occasion de même type et dans un état semblable, apprécié juste avant la survenance de la Panne.

ARTICLE 2 – CONDITIONS D'ÉLIGIBILITÉ

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 Éligibilité 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 ;
- 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 la date de mise en circulation au jour de l'adhésion au 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 :

- Les véhicules ne répondant pas aux conditions d'éligibilité énumérées à l'article 2.1 ;
- Les véhicules appartenant à des professionnels de l'automobile ;
- 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, 7711B, 7712Z, 4941C) ;
- les véhicules réparés suite à une Perte Totale ou à la mise en place d'une procédure de V.E.I. ;
- 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, 9603Z), 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, rallyes, 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 ;
- 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.

ARTICLE 3 – CESSIBILITÉ DU CONTRAT

3.1 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, le Client s'engage à communiquer au Gestionnaire les coordonnées de l'acquéreur dans les dix (10) jours de la vente du Véhicule (date de la vente telle que figurant sur le certificat de cession) et à faire connaître et accepter au nouveau propriétaire du Véhicule les termes du Contrat.

La transmission du Contrat est matérialisée par l'envoi, au Gestionnaire, du bon de cession dûment rempli disponible à la fin du carnet de garantie ainsi que d'un chèque de 54 € TTC correspondant aux frais de dossier. A défaut, le contrat cesse de plein droit au jour de la vente du Véhicule.

3.2 Cas de non-cessibilité

Le Contrat n'est pas cessible dans les cas suivants et prend fin de plein droit avant son terme normal :

- cession du Véhicule à un professionnel de l'automobile ou à un nouveau propriétaire qui ne remplit pas les conditions d'éligibilité détaillées à l'article 2 des présentes Conditions Générales ;
- vente dans le cadre d'une vente aux enchères ;
- vol ou destruction du Véhicule ;
- changement d'affectation du véhicule le rendant non éligible au Contrat ;
- Véhicule déclaré en Perte Totale ou Véhicule Economiquement Irréparable (V.E.I.).

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 4 - TERRITORIALITÉ

Les prestations liées à la Garantie Commerciale et celles liées à l'Assistance s'appliquent aux Pannes, ainsi qu'aux crevaisons, erreurs de carburant et pertes de clés lorsque l'option Zen+ est choisie dans le Certificat de Garantie, 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.

Dans tous les cas, sont exclus les pays en état de guerre civile ou étrangère, instabilité politique notoire ou subissant des mouvements populaires, émeutes, actes de terrorisme, état d'urgence déclaré par les autorités publiques, représailles, restriction à la libre circulation des personnes et des biens, grèves, explosions, catastrophes naturelles, risque nucléaire ou tout cas de force majeure.

ARTICLE 5 – PERIODE DE GARANTIE

5.1 Prise d'effet du Contrat

Le Contrat est conclu à la livraison du Véhicule. Il prend effet dès la date de signature du Certificat de Garantie sauf dans l'hypothèse où le Véhicule est couvert par la Garantie du Constructeur ; dans ce cas, le Contrat prend effet à l'expiration de la Garantie du Constructeur.

En toute hypothèse, la prise d'effet du Contrat est conditionnée par l'envoi du Certificat de Garantie 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.

5.2 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.

5.3 Prolongation du Contrat

Selon les dispositions de l'article L217-16 du Code de la consommation, « lorsque l'acheteur demande au vendeur, pendant le cours de la garantie commerciale qui lui a été consentie lors de l'acquisition ou de la réparation d'un bien meuble, une remise en état couverte par la garantie, toute période d'immobilisation d'au moins sept jours vient s'ajouter à la durée de la

garantie qui restait à courir. Cette période court à compter de la demande d'intervention de l'acheteur ou de la mise à disposition pour réparation du bien en cause, si cette mise à disposition est postérieure à la demande d'intervention ».

Cette prolongation n'est mise en œuvre qu'à la demande expresse et écrite du Client par lettre recommandée avec accusé de réception à l'Etablissement Vendeur et, le cas échéant, au Gestionnaire de la Garantie Commerciale. Cette demande doit préciser les dates de début et de fin de l'immobilisation.

5.4 Cessation du Contrat

Le Contrat prend fin à l'expiration de la durée souscrite.

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 vol ou destruction, Perte Totale du Véhicule ou application de la procédure V.E.I. (Véhicule Economiquement Irréparable) ;
- en cas de non cessibilité du Contrat (article 2.3.2 des Conditions Générales) ;
- 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 6 – 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'Assiste 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 événements climatiques sont exclus du champ d'application de l'Assistance.

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

6.1 Remorquage et dépannage du Véhicule

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

6.1.1 Remorquage du Véhicule

L'Assiste ne organise et prend en charge en cas de Panne, le remorquage du Véhicule depuis le lieu de la Panne jusqu'à chez l'Etablissement Vendeur s'il se trouve à **moins de 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 ne 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.

Les prestations de 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.

6.1.2 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.

6.1.3 Responsabilité de l'Assiste ne

L'Assiste ne est exonéré de toute responsabilité qui pourrait être la conséquence d'une réparation inadéquate du Véhicule de la part du personnel déplacé sur le lieu de l'immobilisation du Véhicule.

Si la Panne survient sur autoroute ou sur une voie rapide où les conditions d'intervention et de dépannage sont réglementées par le Ministère de

l'Équipement (circulaire N° 97-09 du 14/01/97), le Bénéficiaire doit contacter le service gestionnaire de voirie à partir d'un poste d'appel d'urgence (borne orange) prévu à cet effet ou le 112 sur un téléphone public. Il doit alors faire l'avance des frais correspondants à ce remorquage. Dès que le Véhicule sort de la voie réglementée, le Bénéficiaire peut contacter l'Assiste ne pour solliciter le remorquage vers le garage réparateur le plus proche, et le remboursement des frais engagés sur présentation de la facture acquittée. Les frais de péage restent à la charge du Bénéficiaire.

L'Assiste ne ne peut agir que dans la limite des accords donnés par les autorités locales et n'est pas tenu d'intervenir en cas d'infraction du Bénéficiaire aux législations en vigueur.

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

L'Assiste ne ne peut agir que dans la limite des accords donnés par les autorités locales et n'est pas tenu d'intervenir en cas d'infraction du Bénéficiaire aux législations en vigueur.

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

L'Assiste ne décline toute responsabilité pour :

- les dommages pécuniaires consécutifs à un retard ou un renseignement erroné, et les dommages dus à une prestation de service proposée dans le cadre du Dépannage – Remorquage qui s'avérerait inadéquate ;
- les dommages directs et/ou indirects résultant de l'impossibilité de joindre le prestataire de Dépannage – Remorquage ;
- l'inexécution de la prestation Dépannage – Remorquage commandée.

6.3 Option ZEN+

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

L'option étend les prestations décrites aux articles 6.1.1 et 6.1.2 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.

6.3.1 Remorquage du Véhicule

L'option octroie au Bénéficiaire la suppression du plafond de prise en charge pour la prestation de Remorquage du Véhicule présentée à l'article 6.1.1 des présentes Conditions Générales.

Les frais de grutage ne sont pas pris en charge.

Le remorquage du Véhicule se fait jusque chez l'Etablissement Vendeur s'il se trouve à **moins de 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.

6.3.2 Dépannage sur Place du Véhicule

Dans le cadre de la prestation de Dépannage sur Place du Véhicule présentée à l'article 6.1.2 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 ne est **limitée aux deux (2) premières heures**.

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

En cas de remorquage du Véhicule organisé par l'Assiste ne suite à une Panne ou en cas d'immobilisation du Véhicule en atelier de plus d'une (1) heure pour Panne, l'Assiste ne 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 ne 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'Assisteur 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'Assisteur 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.

6.3.3.1 Modalités sur le véhicule de remplacement

L'Assisteur 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 6.3.3, 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...).

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 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.

6.3.3.2 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 6.3.3, **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.

6.3.4 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 un dépanneur 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 :
 - une attestation précisant son nom, signée par le Client et dans laquelle la personne est expressément mandatée par le Client pour réceptionner le Véhicule,
 - 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.

ARTICLE 7 – GARANTIE COMMERCIALE

7.1 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 de la reprise du Véhicule par un professionnel de l'automobile ;
- 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 ;
- de garantir le Client contre les vices cachés du Véhicule et les conséquences de ceux-ci (articles 1641 et suivants du Code civil).
- 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.

7.2 Détermination du montant de prise en charge

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.

7.3 Expertise

Le Gestionnaire peut recourir à une expertise amiable pour déterminer l'origine et l'étendue des dommages et le coût des réparations. Le Gestionnaire prend à sa charge le coût des opérations de démontage nécessaires pour déterminer l'origine, l'étendue des dommages et le coût des réparations entrant dans le champ d'application de la Garantie Commerciale. **Toute facturation complémentaire reste à la charge du Client.**

En cas de désaccord sur l'application du Contrat relatif à une intervention déterminée, **et avant d'entreprendre une quelconque réparation**, le Client peut mettre en œuvre une expertise contradictoire par un expert qu'il aura missionné. Les frais d'expertise sont à la charge du Client. Ceux-ci lui sont intégralement remboursés, si l'expertise démontre que l'intervention est

couverte par la Garantie Commerciale. En cas de désaccord constaté entre les experts intervenant respectivement pour le Client et le Gestionnaire, suite à l'expertise amiable et contradictoire, le différend peut être soumis à l'appréciation d'un autre expert désigné d'un commun accord par les parties afin de déterminer les mesures à prendre pour la mise en œuvre de la Garantie Commerciale.

L'expert mandaté dans le cadre de la demande de prise en charge 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.

7.4 Modalités

7.4.1 Obligations du Client

La mise en œuvre de la Garantie Commerciale est subordonnée au respect par le Client des obligations énoncées ci-après, **sous peine de déchéance des prestations :**

- **Utiliser le Véhicule raisonnablement, dans le respect des normes et Préconisations du Constructeur Automobile,**
- **Faire effectuer par un professionnel de la réparation automobile, les entretiens et révisions** dans le strict respect des Préconisations du Constructeur Automobile, c'est-à-dire aux kilométrages fixés par le constructeur automobile et indiqués sur le carnet d'entretien qui lui a été remis et/ ou de se conformer à l'indicateur électronique de maintenance du Véhicule. Le Client s'engage à produire au Gestionnaire son carnet d'entretien complété par le professionnel accompagné des factures acquittées, ces documents devant indiquer le kilométrage démontrant que le plan d'entretien préconisé par le constructeur automobile a été respecté ainsi que le détail de la main-d'œuvre nécessitée et des opérations effectuées dans le cadre de l'entretien réalisé conformément aux Préconisations du Constructeur Automobile,
- **Faire procéder aux contrôles techniques aux dates fixées par la réglementation** et, faire effectuer les opérations d'entretien et de changement des pièces et organes préconisées par le contrôle,
- **Confier le Véhicule à un professionnel de l'automobile dans les cinq (5) jours maximum** suite à la survenance ou la connaissance par le Client de la Panne,
- **Signer dans les meilleurs délais un ordre de réparation établi par le garage réparateur** afin que débute le démontage nécessaire pour l'établissement d'un devis conformément à la législation en vigueur.

7.4.2 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.

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** : servicetechnique@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, avec 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 conseillé que le garage réparateur fasse la déclaration de la Panne via l'interface de déclaration 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.

Il est rappelé que seule la date de déclaration de la Panne auprès du Gestionnaire est prise en compte pour le traitement du dossier (ne sont pas prises en compte la date de réception du devis ni celle de l'ordre 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 7.3.

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.

La demande de prise en charge d'une réparation conditionne l'application de la Garantie Commerciale et est faite sous la responsabilité du déclarant. Elle doit permettre au Gestionnaire de se prononcer en connaissance de cause sur l'application de la Garantie Commerciale.

Le Gestionnaire ne peut être tenu pour responsable en cas de défaut d'approvisionnement de pièces par le constructeur automobile ou le fournisseur local.

Le garage réparateur reste seul responsable des réparations qu'il a effectuées ou fait effectuer suite au diagnostic initial de la Panne, notamment en cas d'erreur de diagnostic, de malfaçons ou du non-respect des règles de l'art applicables à sa profession. Il appartient au Client d'exercer un recours directement à l'encontre du garage réparateur. Le Gestionnaire n'est pas le donneur d'ordre du garage réparateur.

7.4.3 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.

Enfin, les pièces défectueuses ayant fait l'objet d'un remplacement au titre de la Garantie Commerciale deviennent de plein droit la propriété du Gestionnaire, de l'Etablissement Vendeur ou du garage réparateur.

7.4.4 Règlement des réparations

7.4.4.1 L'accord de prise en charge reste valable deux (2) mois à compter de sa date de réception par le garage réparateur ayant procédé à la réparation. Passé ce délai, l'accord de prise en charge sera automatiquement annulé.

7.4.4.2 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.

7.4.4.3 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 8 - EXCLUSIONS ET CIRCONSTANCES EXCEPTIONNELLES

8.1 Exclusions applicables à l'Assistance

8.1.1 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 conséquences des incidents survenus au cours d'épreuves, courses, ou compétitions motorisées (ou leurs essais), soumises par la réglementation en vigueur à l'autorisation préalable des pouvoirs publics, lorsque le bénéficiaire y participe en tant que concurrent ;
- 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 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, ou de négligence 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.

8.1.2 Frais et préjudices exclus

- 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 gardiennage 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 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.

8.2 Exclusions applicables à la Garantie Commerciale

8.2.1 La Garantie Commerciale ne s'applique pas :

- Aux 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, d'un court-circuit, 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 ;
 - 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 ;
- De la négligence de l'utilisateur du Véhicule pendant la période d'application de la Garantie Commerciale ;
- 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 ;
- D'éléments ou pièces non conformes aux données d'origine du Véhicule selon le constructeur automobile ;
- De la rupture d'une pièce non couverte par la Garantie Commerciale ;
- Toute remise en état résultant d'un problème lié à la mauvaise qualité du carburant ou à une erreur de carburant ;
- Aux avaries provoquées intentionnellement par le propriétaire ou l'utilisateur du Véhicule ;
- Aux pannes dont l'origine serait antérieure à la date d'effet du Contrat ou postérieure à la fin du Contrat ;
- Aux pannes répondant à la définition d'un vice de fabrication ou d'un vice caché selon les articles 1641 et suivants du Code civil ;
- Aux pannes ayant pour origine le défaut de préparation du véhicule avant sa vente par l'Etablissement Vendeur ;
- Aux 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 ;
- Aux opérations d'entretien, de mise au point du réglage ou pour les pannes ou incidents ayant pour origine l'Usure normale ;
- Aux pannes ayant pour origine le défaut de préparation du Véhicule avant sa vente.

8.2.2 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 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.

8.3 Circonstances exceptionnelles

OPTEVEN Assurances, pour la prestation d'Assistance, et OPTEVEN Services pour la gestion de la Garantie Commerciale, s'engagent à mobiliser tous les moyens d'action dont elles disposent pour effectuer l'ensemble des prestations prévues au Contrat. Cependant, OPTEVEN Assurances et OPTEVEN Services ne peuvent être tenues pour responsables ni de la non-exécution ni des retards posés en cas d'impossibilité matérielle de délivrer les prestations, objet du Contrat pour cause de force majeure ou d'événements tels que :

- La guerre civile ou étrangère déclarée ou non,
- La mobilisation générale,

- La réquisition des hommes et du matériel par les autorités, tout acte de sabotage ou de terrorisme commis dans le cadre d'actions concertées,
- Les conflits sociaux tels que grèves (sauf celles concernant le personnel d'OPTEVEN Assurances ou OPTEVEN Services), émeutes, mouvements populaires, lock-out,
- Les cataclysmes naturels, les pandémies, les conditions météorologiques rendant impossible l'exécution du contrat (neige, verglas, inondation, vent violent, ...)
- L'interdiction de circuler découlant par exemple d'un pic de pollution,
- Tous les cas de force majeure rendant impossible l'exécution du Contrat,
- Le risque nucléaire.

ARTICLE 9 - DISPOSITIONS DIVERSES

9.1 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.

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

9.2.1 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 : 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'Assisteuse ou l'un de leurs partenaires commerciaux ;
- A des fins de statistiques et profilage.

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

- Ses noms 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, sa marque, son modèle, la date de sa première mise en circulation, la date de fin de la Garantie Constructeur, 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 personnelles médicales nominatives ne sont pas collectées par l'Assisteuse ; elles seront transmises par le Bénéficiaire directement à un médecin indépendant, dans le respect du secret médical.

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.

9.2.2 Enregistrements téléphoniques

Les communications téléphoniques avec OPT EVEN Assurances pour la gestion des prestations d'Assistance, ou avec OPT EVEN Services pour la gestion de la Garantie Commerciale peuvent faire l'objet d'un enregistrement dans le seul but de pouvoir améliorer la qualité de leurs prestations.

Le Client peut avoir accès aux enregistrements en adressant sa demande par écrit à OPT EVEN à l'adresse suivante : Opteven - 10 rue Olympe de Gouges - 69100 Villeurbanne, étant précisé que ces enregistrements sont conservés pour une période maximale de six (6) mois.

9.2.3 Droit d'opposition

Conformément aux dispositions de l'article L223-1 du Code de la consommation, le Client dispose du droit de s'inscrire sur la liste d'opposition au démarchage téléphonique tenue par OPPOSETEL sise 92-98, boulevard Victor Hugo, 92110 Clichy, par voie électronique sur le site www.bloctel.gouv.fr ou par voie postale.

9.3 Prescription

9.3.1 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 OPT EVEN Services par voie postale à l'adresse suivante : Opteven Services - Service Relation Client - 10 Rue Olympe de Gouges - 69100 Villeurbanne ; ou par email à l'adresse suivante : relationclient@opteven.com

9.3.2 Assistance

La garantie Assistance est un contrat relevant 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 : OPT EVEN Assurances - Service Relation Client - 10 Rue Olympe de Gouges - 69100 Villeurbanne ; ou par email à l'adresse suivante : relationclient@opteven.com.

OPT EVEN Assurances s'engage à accuser réception du courrier de l'Assuré dans un délai de 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.

Après utilisation de toutes les voies de recours ordinaires, le Bénéficiaire 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 Bénéficiaire 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.

9.4 Droit applicable et tribunaux compétents

Le Contrat est régi pour 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 demeurait 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.

9.5 Cadre réglementaire

La Garantie Commerciale n'est pas une garantie d'assurance de chose de type panne mécanique ou de responsabilité civile couvrant l'Etablissement Vendeur, mais une garantie commerciale qui complète les droits de l'acquéreur du Véhicule émanant du contrat d'achat du Véhicule.

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 L217-4 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 L217-4 : « Le vendeur livre un bien conforme au contrat et répond des défauts de conformité existant lors de la délivrance. Il répond également 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. »

Article L217-5 : « Le bien est conforme au contrat :

1° - S'il est propre à l'usage habituellement attendu d'un bien semblable et, le cas échéant :

- s'il correspond à la description donnée par le vendeur et possède les qualités que celui-ci a présentées à l'acheteur sous forme d'échantillon ou de modèle,
- s'il présente les qualités qu'un acheteur peut légitimement attendre eu égard aux déclarations publiques faites par le vendeur, par le producteur ou par son représentant, notamment dans la publicité ou l'étiquetage ;

2° - ou s'il présente les caractéristiques définies d'un commun accord par les parties ou est propre à tout usage spécial recherché par l'acheteur, porté à la connaissance du vendeur et que ce dernier a accepté. »

Article L217-12 : « L'action résultant du défaut de conformité se prescrit par deux ans à compter de la délivrance du bien. »

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- 9 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 six (6) premiers mois suivants la délivrance du bien.

Garantie des Vices Cachés (Extraits du Code civil)

Article 1641 : « 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 : « 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 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.

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.

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, chaîne de distribution lubrifiée, courroie de distribution (**uniquement en cas de rupture fortuite et dans la mesure où l'échange de celle-ci a été effectuée 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 turbines, le bloc hydraulique, le régulateur.

Pont : toutes les pièces internes lubrifiées et en mouvement dont les pignons et les 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, tout autre organe ou pièce non expressément indiqué à l'article 1.1 des Conditions Particulières n'est pas couvert et reste donc à la charge du Client.

Les pièces ci-dessus énumérées à l'article 1.1 des Conditions Particulières qui seraient endommagées par la défaillance de pièces et/ou organes non couverts sont exclues.

De plus, ne sont pas pris en charge : les petites fournitures, les contrôles, les diagnostics, les fluides ainsi que tous les éléments rattachés à l'entretien du Véhicule.

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 VRIDE, ni le plafond de 3 000 € TTC.

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 et 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 peut définir un taux de vétusté en fonction de ses constatations sur l'état du Véhicule au jour de la Panne.

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