

# CONDITIONS GÉNÉRALES : GARANTIE COMMERCIALE ET ASSURANCE POUR COMPTE ASSISTANCE GARANTIE M ELITE

OC\_CG\_B2B\_ELITE\_102023

## PRÉAMBULE

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 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 Vendeur, ainsi qu'une garantie d'Assistance souscrite par le Vendeur au bénéfice de ses clients. Le Contrat est distribué par OPTEVEN Courtage, exploitant la marque Garantie M.

## ARTICLE 1 - QUELS SONT LES MOTS CLEFS POUR BIEN COMPRENDRE VOTRE CONTRAT ?

Les mots et expressions commençant par une majuscule, qu'ils soient utilisés au singulier ou au pluriel, auront la signification prévue au présent article.

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 de Votre 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 à la suite d'une Immobilisation survenue sur le Véhicule. Pour Vous permettre de bénéficier de prestations d'Assistance, le Vendeur a souscrit auprès d'OPTEVEN Assurances un contrat d'assurance pour compte « Assistance ».

**Assiste**ur : 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 social de 5 335 715 euros, immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de Lyon sous le numéro 379 954 886, et dont le siège social est sis 10 rue Olympe de Gouges, 69100 Villeurbanne.

OPTEVEN Assurances est une entreprise d'assurance régie par le Code des assurances et soumise au contrôle de 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. Par passager transporté à titre gratuit, il faut entendre tout passager ne versant pas de rémunération au conducteur, même s'il participe aux frais de route ; il peut s'agir de co-voiturage, c'est-à-dire l'utilisation conjointe et organisée d'un véhicule par un conducteur non professionnel et un ou plusieurs tiers passagers, dans le but d'effectuer un trajet commun. Le co-voiturage ne doit pas être rémunéré, hormis le partage des frais liés au trajet.

**Le nombre de personnes ayant la qualité de Bénéficiaire est limité au nombre de places indiquées sur le certificat d'immatriculation (carte grise) du Véhicule. Les auto-stoppeurs transportés**

**ne bénéficient pas des prestations d'Assistance du présent Contrat.**

**Certificat de Garantie** : Désigne le document complété et signé par Vous décrivant notamment le Véhicule, son âge, le kilométrage et les options du Contrat (usage, kilométrage annuel, formule et durée).

**Client / Vous** : Désigne la personne nommée sur le Certificat de Garantie, qui en est signataire, à qui le 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.

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 composé d'une Garantie Commerciale « pannes mécaniques » et d'une 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.

**Distributeur** : Désigne la Société OPTEVEN Courtage, Société par Actions Simplifiée au capital social de 6 384 430 euros, immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de Lyon sous le numéro 843 914 300, et dont le siège social est sis 10 Rue Olympe de Gouges, 69100 Villeurbanne. OPTEVEN Courtage dont le nom commercial est Garantie M, est immatriculée à l'ORIAS (<https://www.orias.fr/>) en tant que courtier d'assurances, sous le numéro 18008174.

**Garantie Commerciale ou Garantie Commerciale « pannes mécaniques »** : Désigne le contrat de prestations de service établi entre le Vendeur et Vous.

Il s'agit d'une garantie contre les risques de pannes mécaniques, d'origine contractuelle proposée par le Vendeur et qui est distincte de la garantie légale des vices cachés prévue aux articles 1641 à 1648 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 survenu avant ou après l'achat dudit véhicule.

**Gestionnaire** : Désigne le prestataire auquel le Vendeur a confié la mission de gérer la Garantie Commerciale « pannes mécaniques ». Il s'agit d'OPTIVEN Services, Société par Actions Simplifiée au capital social 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.

**Immobilisation** : Désigne l'évènement rendant impossible l'utilisation du Véhicule ou empêchant son utilisation dans les conditions prévues par le Code de la route. Les évènements listés aux Conditions Particulières déclencheront la mise en place des prestations d'Assistance. **Toute autre immobilisation, découlant d'un évènement non listé, ne donnera lieu à aucune prise en charge au titre du Contrat.**

**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 garanti, 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 basculement, le montant des réparations toutes taxes comprises (TTC) du Véhicule est supérieur au montant de la valeur toutes taxes comprises (TTC) du Véhicule, cette valeur étant déterminée à dire d'expert.

**Préconisations du Constructeur** : Désignent les instructions en vigueur édictées par le constructeur automobile du Véhicule, pour un véhicule circulant en France métropolitaine (Corse incluse) ou dans la Principauté de Monaco. Ces instructions figurent dans le carnet d'entretien et/ou la notice d'utilisation du Véhicule. Vous déclarez avoir été informé des Préconisations du Constructeur.

**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 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 du Véhicule.

**Valeur de Remplacement du Véhicule 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 conditions d'éligibilité définies à l'article « QUEL VEHICULE EST GARANTI ? » des Conditions Générales et dans les Conditions Particulières.

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

**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 - QUEL VEHICULE EST GARANTI ?

Pour pouvoir bénéficier du présent Contrat, le Véhicule doit cumulativement :

- Être un véhicule terrestre à moteur à quatre (4) roues,
- Avoir un poids total autorisé en charge (PTAC) inférieur ou égal à 3,5 tonnes,
- Être immatriculé en France métropolitaine (Corse incluse) ou dans la Principauté de Monaco,
- Remplir les conditions d'âge et de kilométrage spécifiées dans les Conditions Particulières au jour de la date de prise d'effet de la Garantie Commerciale. L'âge

# CONDITIONS GÉNÉRALES : GARANTIE COMMERCIALE ET ASSURANCE POUR COMPTE ASSISTANCE GARANTIE M ELITE

OC\_CG\_B2B\_ELITE\_102023

et le kilométrage du Véhicule sont appréciés depuis sa Date de Première Mise en Circulation,

- Avoir été vendu par le Vendeur.

**Les usages dits « spéciaux » visés ci-dessous sont exclus ; les véhicules listés ci-dessous ne pourront donc pas bénéficier d'une couverture au titre du Contrat :**

- Les véhicules destinés à la location courte durée (Codes APE 7711A, 7712Z, 4941C),
- Les véhicules à usage professionnel de taxis (Codes APE 4932Z), d'auto-école (Code APE 8553),
- Les quads,
- Les corbillards (Code APE 9603Z),
- Les véhicules destinés au transport sanitaire, VSL, ambulance (Code APE 8690A),
- Les véhicules destinés au transport 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 utilisés par la police, la gendarmerie, l'armée ou les pompiers,
- Les véhicules à usage de livraison à domicile de produits fabriqués ou commercialisés par l'utilisateur du véhicule,
- Les véhicules utilisés, pour des courses, rallyes, épreuves de vitesse ou tout autre utilisation sur un circuit, que ce soit en tant que participant ou en tant qu'organisateur.

**Les véhicules présentant les caractéristiques suivantes sont exclus ; les véhicules listés ci-dessous ne pourront donc pas bénéficier d'une couverture au titre du Contrat :**

- 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 véhicules diffusés à moins de trois cents (300) exemplaires par an en France métropolitaine (Corse incluse),
- Les véhicules réparés consécutivement à une Perte Totale ou à une procédure relative aux véhicules économiquement irréparables (V.E.I.),
- Les véhicules de collection, cette mention est portée sur le certificat d'immatriculation du véhicule (carte grise),
- Les véhicules ayant fait l'objet d'une quelconque modification par rapport aux normes et spécifications standards du constructeur (hors installation d'un dispositif de conversion à carburant modulable (superéthanol ou bioéthanol ou éthanol E85) homologuée par l'Etat) postérieurement à la Date de 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 conformément au décret n°2016-1890 du 27 décembre 2016,
- Les remorques, caravanes ou tout appareil terrestre attelé au véhicule garanti.

**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 - OU ETES VOUS COUVERT ?

Les prestations prévues au Contrat s'appliquent aux Pannes et Immobilisations survenues en France métropolitaine (Corse incluse), dans la Principauté de Monaco et dans les pays non suspendus ou 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](http://www.cobx.org).

## ARTICLE 4 - QUAND ETES-VOUS COUVERT ?

### 4.1. Prise d'effet de Votre Contrat

Votre Contrat est conclu à la date de livraison du Véhicule.

Il prend effet à la date mentionnée sur le Certificat de Garantie, sous réserve de la réception par le Gestionnaire du Certificat de Garantie dûment complété et signé dans les dix (10) jours suivant la date de livraison du Véhicule.

Si, à la date de prise d'effet du Contrat, le Véhicule est couvert par la Garantie Constructeur, le Contrat prendra effet à l'expiration de la durée de la Garantie Constructeur.

### 4.2. Durée de Votre Contrat

La durée du Contrat est indiquée sur le Certificat de Garantie.

### 4.3. Cessation de Votre Contrat

Votre Contrat prend fin de plein droit dans les cas suivants :

- Au terme de la durée indiquée au Certificat de Garantie,
- En cas de Perte Totale du Véhicule, ou d'application de la procédure relative aux Véhicules Economiquement Irréparables (V.E.I.),
- 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 trois mille (3 000) 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 « QUEL VEHICULE EST GARANTI ? » des Conditions Générales et des Conditions Particulières, 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 « QUEL VEHICULE EST GARANTI ? » des Conditions Générales et des Conditions Particulières,

- 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,

Dans ce cas, l'Assisteur et/ou le Gestionnaire pourra Vous réclamer le remboursement de toute prestation indûment payée.

#### 4.4. Cession de Votre Contrat

##### 4.4.1 Conditions de la cession du Contrat

Le Contrat est cessible sous réserve de respecter les conditions suivantes :

Vous devez faire connaître et faire accepter au nouvel acquéreur les conditions de garantie du Contrat : pour cela, il Vous faut lui remettre les Conditions Générales et les Conditions Particulières du Contrat.

Pour que la cession du Contrat soit effective et pour une meilleure gestion de la garantie, il est recommandé au nouvel 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.

A l'adresse suivante :

- Par courriel : [relationclient@garantiem.fr](mailto:relationclient@garantiem.fr)
- Par courrier : OPTIVEN Courtage, Service Relation Client, 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 « QUEL VEHICULE EST GARANTI ? » des Conditions Générales et des Conditions Particulières. **A défaut, le Contrat cesse de plein droit au jour de la vente du Véhicule sans que le nouveau propriétaire puisse en bénéficier.**

##### 4.4.2 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 et/ou le kilométrage restant à courir.

##### 4.4.3 Cas de non-cessibilité du Contrat

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

- Cession du Véhicule à un acquéreur ne répondant pas aux conditions d'éligibilité définies à l'article « QUEL VEHICULE EST GARANTI ? » des Conditions Générales et dans les Conditions Particulières,
- En cas de survenance d'un événement entraînant la résiliation du Contrat dans les conditions prévues à l'article « CESSATION DE VOTRE CONTRAT ».

#### ARTICLE 5 - COMMENT 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 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 toute 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 cinq (5) 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

# CONDITIONS GÉNÉRALES : GARANTIE COMMERCIALE ET ASSURANCE POUR COMPTE ASSISTANCE GARANTIE M ELITE

OC\_CG\_B2B\_ELITE\_102023

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.**

## 5.1. Mise en œuvre des prestations de la Garantie Commerciale

La Garantie Commerciale a pour objet la prise en charge du coût des réparations (main d'œuvre et pièces de rechange) consécutives à une Panne, en vue de la remise du Véhicule dans son état de fonctionnement antérieur à la Panne suivant les conditions décrites dans les Conditions Générales et les Conditions Particulières de Votre Contrat.

Ni le Vendeur ni le Gestionnaire ne peuvent être tenus pour responsables en cas de défaut d'approvisionnement de pièces par le constructeur automobile ou le fournisseur local.

**Nous vous rappelons que 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 mise au point ou de réglage, ou de s'appliquer aux pannes ou incidents ayant pour origine l'Usure Normale,
- De Vous garantir contre les vices cachés ou le défaut de conformité, ni même de se substituer aux responsabilités civiles professionnelles, contractuelles ou délictuelles relevant d'autres conventions ou d'autres modalités d'assurances.

En cas de Panne en France, Vous devez confier le Véhicule à un réparateur professionnel, de préférence l'établissement qui Vous a vendu le Véhicule ou à un concessionnaire agent de la marque du Véhicule.

Après examen du Véhicule et diagnostic de la Panne,

Vous devez demander au réparateur de contacter directement le Gestionnaire :

- Par internet sur le site [www.garantiem.fr](http://www.garantiem.fr),
- Par courriel à l'adresse [gestiongarantie@garantiem.fr](mailto:gestiongarantie@garantiem.fr),
- Ou par téléphone au numéro indiqué dans les Conditions Particulières.

Toute demande de prise en charge devra contenir :

- Votre numéro de Contrat,
- Le kilométrage du Véhicule,
- Le numéro d'immatriculation du Véhicule,
- Un descriptif détaillé de la panne précisant ses causes et conséquences, [gestiongarantie@garantiem.fr](mailto:gestiongarantie@garantiem.fr),
- Une proposition chiffrée des opérations de réparation jugées nécessaires pour remédier au problème identifié.

En cas de Panne à l'étranger, Vous devez confier le Véhicule obligatoirement à l'atelier agréé de la marque le plus proche, et contacter le Gestionnaire afin qu'un numéro de dossier Vous soit attribué. Le numéro de dossier devra figurer sur les factures établies par le garage réparateur.

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

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

A réception du Véhicule, le garage réparateur établira un ordre de réparation qu'il Vous appartiendra de signer. La signature de l'ordre de réparation permet au réparateur de débiter les démontages afin d'établir un devis et un diagnostic conformément à la législation en vigueur. Ces éléments seront à transmettre obligatoirement par le réparateur lors de la demande de prise en charge.

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.**

## 5.2. Détail des prestations de la Garantie Commerciale

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.

## 5.3. Détermination du montant pris en charge au titre des prestations de la Garantie Commerciale

Le montant pris en charge au titre du Contrat est estimé au regard des éléments suivants :

- Selon le devis de réparation établi par le garage réparateur au moment de la déclaration de Panne,
- Sur la base des prix en échange standard constructeur, et selon le barème main d'œuvre défini par le constructeur automobile,
- Le cas échéant, à dire d'expert mandaté par le Gestionnaire dans les conditions prévues à l'article

# CONDITIONS GÉNÉRALES : GARANTIE COMMERCIALE ET ASSURANCE POUR COMPTE ASSISTANCE GARANTIE M ELITE

## OC\_CG\_B2B\_ELITE\_102023

« EXPERTISE » des Conditions Générales.

**Le montant de la prise en charge ne pourra dépasser la Valeur de Remplacement du Véhicule à Dire d'Expert (VRADE) au jour de la Panne.**

**Les Conditions Particulières de Votre Contrat peuvent prévoir un plafond de prise en charge par Panne ou sur la durée totale de Votre Contrat ou par sinistre entendu comme la ou les Pannes ayant fait l'objet d'une seule et même demande de prise en charge ainsi que toute Panne postérieure ayant le même fait générateur que la ou les Pannes initiales.**

**Ce plafond dépend des options mentionnées au Certificat de Garantie. Le montant des réparations excédant ce plafond de prise en charge reste à Votre Charge.**

**Les Conditions Particulières de Votre Contrat peuvent prévoir une franchise par Panne ou au-delà d'un nombre de Pannes par année ou selon la durée totale du Contrat ou par sinistre entendu comme la ou les Pannes ayant fait l'objet d'une seule et même demande de prise en charge ainsi que toute Panne postérieure ayant le même fait générateur que la ou les Pannes initiales.**

**Une franchise est une somme d'argent restant à Votre charge qui s'applique sur le montant de prise en charge des réparations.**

**Le montant de cette franchise doit être réglé par Vos soins directement auprès du garage réparateur. En aucun cas, le Gestionnaire, l'Assisteur et/ou le Vendeur ne peuvent être appelés en garantie si Vous ne procédez pas au paiement de ladite somme auprès du réparateur.**

Sous réserve du respect de l'article « COMMENT BENEFICIER DE LA GARANTIE COMMERCIALE « PANNES MECANIQUES » ? » des présentes Conditions Générales, les réparations exécutées, après accord préalable du Gestionnaire et facturées, dont Vous justifiez avoir fait l'avance, Vous seront remboursées par le Gestionnaire,

sur présentation de la facture acquittée en original.

### 5.4. 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, préalablement à la mise en œuvre effective d'une quelconque réparation, Vous avez la possibilité de 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 des expertises 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.

### 5.5. 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.

## ARTICLE 6 - COMMENT BENEFICIER DE L'ASSISTANCE ?

### 6.1. Mise en œuvre de l'Assistance

**INFORMATION SUR LES DANGERS A CONDUIRE UN VEHICULE NON REPAIRE. Vous êtes informé que l'utilisation du 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 Vous et/ou un tiers en cas d'utilisation dudit Véhicule.**

L'Assistance a pour objet l'organisation et la prise en charge de prestations indiquées aux Conditions Particulières consécutivement à la survenance d'une Immobilisation. La liste exhaustive des Immobilisations déclenchant la mise en œuvre de l'Assistance est indiquée aux Conditions Particulières. **Tout autre évènement non listé ne donnera lieu à aucune prise en charge.**

Pour toute demande d'Assistance, Vous devez contacter l'Assisteur au numéro indiqué dans les Conditions Particulières de Votre Contrat.

Votre demande d'Assistance doit impérativement être formulée directement auprès des services de l'Assisteur, sous peine d'irrecevabilité.

**Toute dépense engagée sans l'accord préalable de l'Assisteur ne pourra donner 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'Assisteur :

- 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'Assisteur,
- 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'Assisteur.

### L'Assisteur 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'Assisteur,**
- **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.**

Les prestations de dépannage et/ou remorquage telles que prévues aux Conditions Particulières ne seront réalisées que si le Véhicule est immobilisé sur une voie publique ou sur une voie privée aux conditions cumulatives suivantes :

- La voie publique ou privée est asphaltée et carrossable,
- L'accès à la 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'Assisteur 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 aux Conditions Particulières.

**Les frais de péage et de carburant restent à Votre charge.**

### 6.2 Détail des prestations d'Assistance

En cas d'Immobilisation du Véhicule, l'Assisteur prendra en charge et organisera les prestations indiquées aux Conditions Particulières.

**Les plafonds et limites de prise en charge sont indiqués dans les Conditions Particulières et dépendent des options mentionnées au Certificat de Garantie.**

### ARTICLE 7 - QU'EST CE QUI N'EST PAS PRIS EN CHARGE NI GARANTI PAR LE CONTRAT ?

#### 7.1. 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, OPT EVEN Assurances et OPT EVEN 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 recommandation 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,**

- **Tout acte de sabotage ou de terrorisme commis dans le cadre d'actions concertées,**

- **Les pandémies ou épidémies,**

- **Les conflits sociaux tels que les grèves (sauf celles concernant le personnel d'OPT EVEN Assurances et OPT EVEN Courtage), émeutes, mouvements populaires, lock-out,**

- **Les catastrophes naturelles,**

- **Le risque nucléaire.**

### 7.2 Exclusions relatives à la Garantie Commerciale « pannes mécaniques »

**La Garantie Commerciale ne s'applique pas :**

- **Aux avaries ou interventions résultant :**

- d'un Accident de circulation, du Vol, d'une Tentative de Vol ou d'un Acte de Vandalisme, de l'Incendie, d'un court-circuit, de l'enlèvement ou de la confiscation du Véhicule, même lorsque ces événements sont les conséquences d'une Panne,

- de l'excès de froid ou de chaleur, l'immersion ou l'immobilisation prolongée du Véhicule et reconnu à dire d'expert,

- d'un événement climatique naturel,

- de la surtension,

- de la présence ou de l'action d'animaux ou d'insectes dans le Véhicule,

- de l'usage d'un lubrifiant moteur non homologué par le constructeur automobile ou de l'utilisation d'un carburant non adéquat ou de mauvaise qualité,

- de fautes caractérisées d'utilisation du Véhicule, à savoir :

- l'utilisation sportive du Véhicule ou pour des épreuves, courses ou compétitions motorisées et leurs essais,

- la transformation du Véhicule par modification

des pièces visant à augmenter sa puissance ou non adaptées au Véhicule,

- o la surcharge,
- o ainsi que toute utilisation dans des conditions non conformes aux Préconisations du Constructeur,
- o des avaries provoquées intentionnellement par le propriétaire ou l'utilisateur du Véhicule,
- o d'éléments ou pièces du Véhicule non conformes aux données d'origine du constructeur automobile,
- o de la rupture d'une pièce non couverte par le Contrat,

• Aux pannes dont l'origine serait antérieure à la date de prise 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, ou d'un défaut de conception du constructeur automobile,

• Aux pannes ayant pour origine le défaut de préparation du Véhicule avant sa vente par le Vendeur,

• 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 trois mille (3 000) kilomètres ou de plus de trois (3) mois (au premier des deux termes atteint) par rapport aux Préconisations du Constructeur,

• En cas de panne dont la cause est due à un défaut d'entretien antérieurement à la date de prise d'effet du Contrat et reconnue à dire d'expert, en l'absence des justificatifs (carnet d'entretien ou factures acquittées) prouvant le respect des opérations d'entretien conformément aux Préconisations du Constructeur,

• la mauvaise exécution ou l'inexécution selon les règles de l'art, reconnue à dire d'expert, d'une réparation en cas de panne ou d'une intervention d'entretien effectuée sur le Véhicule, par le Vendeur, un professionnel de l'automobile, ou par l'utilisateur du Véhicule, par Vous ou toute personne autorisée à intervenir sur le Véhicule,

• Aux 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),

• Aux opérations d'entretien, de mise au point, de réglage ou pour les pannes ou incidents ayant pour origine l'Usure Normale.

Les événements ci-dessus mentionnés ne donneront lieu à aucune prise en charge.

Les frais et/ou les préjudices listés ci-dessous ne pourront pas donner lieu à un remboursement ou à une prise en charge de la part d'OPT EVEN Services :

- 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 diagnostic et/ou de démontage lorsque la panne n'est pas couverte par la Garantie Commerciale,
- Les frais de diagnostic et/ou de démontage lorsque les réparations d'une panne couverte par la Garantie Commerciale n'ont pas été réalisées en intégralité chez le professionnel qui a effectué le diagnostic et/ou des démontages et ce, à Votre demande,
- Les frais de gardiennage, de stationnement, les amendes,
- Les préjudices de jouissance,
- Les préjudices de dépréciation du Véhicule,
- Les pertes d'exploitation,

• Le remplacement de pièces non défaillantes par prévention ou par Préconisation du Constructeur ou pour raison de confort,

• Les préjudices directs ou indirects résultant de la non-conformité d'une réparation reconnue à dire d'expert ou d'une réparation n'ayant pas atteint son obligation de résultat,

• Les frais relatifs aux campagnes de rappel du constructeur automobile.

## 7.3 Exclusions relatives à l'Assistance

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

L'Assistance ne s'applique pas aux événements suivants, dont la survenance ne donnera lieu à aucune prise en charge :

- Les événements survenus dans les pays exclus conformément à l'article « OU ETES-VOUS COUVERT ? » des Conditions Générales,
- Les événements consécutifs à un Accident de circulation, à un Vol, une Tentative de Vol ou un Acte de Vandalisme, à un Incendie,
- Les conséquences d'actes intentionnels de la part du Bénéficiaire ou les conséquences d'actes dolosifs ou de tentatives de suicide,
- Les conséquences des incidents survenus sur le Véhicule au cours d'épreuves, courses, ou compétitions motorisées et leurs essais, soumises par la réglementation en vigueur à l'autorisation préalable des pouvoirs publics, lorsque le Bénéficiaire ou le conducteur autorisé participe en tant que concurrent, organisateur ou préposé de l'un d'eux,
- Les pannes répétitives causées par la non-



réparation du Véhicule ou le non-changement d'une pièce ou d'un organe défectueux après une première intervention de l'Assisteur.

**Les frais et/ou les préjudices listés ci-dessous ne pourront pas donner lieu à un remboursement ou à une prise en charge de la part d'OPTIVEN Assurances :**

- Les préjudices résultant du vol de bagages, matériels et objets restés dans le Véhicule, ainsi que les accessoires de ce dernier, l'autoradio, le système de navigation par satellite,
- Les frais engagés sans l'accord de l'Assisteur sauf impossibilité matérielle justifiée, ou non expressément prévus par le Contrat,
- 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 douane,
- Les frais de franchise non rachetable en cas de mise à disposition d'un véhicule de remplacement,
- 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 d'annulation de séjour,
- Les frais de restauration,
- Les frais liés aux excédents de poids des bagages lors d'un transport aérien et les frais d'acheminement des bagages lorsqu'ils ne peuvent pas être transportés avec le Bénéficiaire,
- Les conséquences de l'immobilisation du Véhicule pour effectuer des opérations d'entretien,
- Les frais de réparation du Véhicule,
- Les frais engendrés par les chargements du Véhicule et ses attelages.

### ARTICLE 8 - QUEL EST LE CADRE REGLEMENTAIRE DE VOTRE CONTRAT ?

#### 8.1 Garantie légale des vices cachés et garantie légale de conformité

Le Contrat est un contrat de Garantie Commerciale « pannes mécaniques » qui Vous est accordée par le Vendeur ; ce n'est pas un contrat d'assurance ou de responsabilité civile couvrant le Vendeur.

La Garantie Commerciale complète Vos droits émanant du contrat d'achat du Véhicule. Le Vendeur reste tenu des défauts de conformité et des vices cachés sur le Véhicule que Vous venez d'acheter.

Les dispositions du Contrat sont distinctes et ne se cumulent pas avec la garantie légale de conformité et la garantie légale des vices cachés, dont les conditions et modalités sont prévues respectivement aux articles L217-3 et suivants du Code de la consommation et 1641 et suivants du Code civil à Votre profit.

Il est rappelé que les dispositions des articles L.217-4 et suivants du Code de la consommation s'appliquent uniquement si Vous agissez en qualité de consommateur.

« Le consommateur dispose d'un délai de deux ans à compter de la délivrance du bien pour obtenir la mise en œuvre de la garantie légale de conformité en cas d'apparition d'un défaut de conformité. Durant ce délai, le consommateur n'est tenu d'établir que l'existence du défaut de conformité et non la date d'apparition de celui-ci.

[....]

La garantie légale de conformité donne au consommateur droit à la réparation ou au remplacement du bien dans un délai de trente jours suivant sa demande, sans frais et sans inconvénient majeur pour lui.

Si le bien est réparé dans le cadre de la garantie légale de conformité, le consommateur bénéficie d'une extension de six mois de la garantie initiale.

Si le consommateur demande la réparation du bien, mais que le vendeur impose le remplacement, la garantie légale

de conformité est renouvelée pour une période de deux ans à compter de la date de remplacement du bien.

Le consommateur peut obtenir une réduction du prix d'achat en conservant le bien ou mettre fin au contrat en se faisant rembourser intégralement contre restitution du bien, si :

1° Le professionnel refuse de réparer ou de remplacer le bien ;

2° La réparation ou le remplacement du bien intervient après un délai de trente jours ;

3° La réparation ou le remplacement du bien occasionne un inconvénient majeur pour le consommateur, notamment lorsque le consommateur supporte définitivement les frais de reprise ou d'enlèvement du bien non conforme, ou s'il supporte les frais d'installation du bien réparé ou de remplacement ;

4° La non-conformité du bien persiste en dépit de la tentative de mise en conformité du vendeur restée infructueuse.

Le consommateur a également droit à une réduction du prix du bien ou à la résolution du contrat lorsque le défaut de conformité est si grave qu'il justifie que la réduction du prix ou la résolution du contrat soit immédiate. Le consommateur n'est alors pas tenu de demander la réparation ou le remplacement du bien au préalable.

Le consommateur n'a pas droit à la résolution de la vente si le défaut de conformité est mineur.

Toute période d'immobilisation du bien en vue de sa réparation ou de son remplacement suspend la garantie qui restait à courir jusqu'à la délivrance du bien remis en état.

Les droits mentionnés ci-dessus résultent de l'application des articles L. 217-1 à L. 217-32 du code de la consommation.

Le vendeur qui fait obstacle de mauvaise foi à la mise en œuvre de la garantie légale de conformité encourt une amende civile d'un montant maximal de 300 000 euros, qui peut être porté jusqu'à 10 % du chiffre

*d'affaires moyen annuel (article L. 241-5 du code de la consommation).*

*Le consommateur bénéficie également de la garantie légale des vices cachés en application des articles 1641 à 1649 du code civil, pendant une durée de deux ans à compter de la découverte du défaut. Cette garantie donne droit à une réduction de prix si le bien est conservé ou à un remboursement intégral contre restitution du bien. »*

### 8.2 La protection et la sécurité de Vos données à caractère personnel

Dans le cadre de l'application de sa Garantie Commerciale, le Vendeur est amené à recueillir auprès de Vous des données à caractère personnel protégées par la loi n°78-17 du 6 janvier 1978 modifiée par la loi n°2018-493 du 20 juin 2018 relative à l'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 au Gestionnaire. Ainsi, le Vendeur agit en qualité de responsable du traitement de ces données à caractère personnel et le Gestionnaire, l'Assisteuse et le Distributeur en qualité de sous-traitants.

A ce titre, Vous êtes informé que Vos données à caractère personnel peuvent être transmises :

- Au Gestionnaire, à l'Assisteuse, au Distributeur et à leurs sous-traitants, à leurs sous-traitants et prestataires de services éventuels (exemples : garages réparateurs...),
- Aux courtiers, mandataires, assureurs, établissements et sous-traitants liés commercialement avec le Vendeur pour l'exécution de tâches se rapportant directement aux finalités décrites ci-après,
- Aux partenaires commerciaux du Vendeur qui interviennent dans la réalisation d'un produit ou un service souscrit par Vous aux seules fins d'exécution de leurs obligations commerciales vis-à-vis de Vous,
- Aux sociétés du groupe auquel appartient éventuellement le Vendeur à des fins de prospection

en matière de garantie automobile, étant entendu que le groupe comprend toute société contrôlée ou qui contrôle le Vendeur au sens de l'article L233-3 du Code de commerce,

- A des organismes publics afin de satisfaire aux obligations légales ou réglementaires incombant au Vendeur ou aux sous-traitants,
- A 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 Vous avez donné Votre accord, à tous tiers à des fins de prospection commerciale.

Vous êtes informé, que tant le Vendeur que les destinataires ci-dessus pourront utiliser Vos données à caractère personnel pour les finalités suivantes :

- Exécution et gestion du Contrat : notamment pour communiquer avec Vous en cas de déclaration de panne ou d'immobilisation, pour mettre en place les prestations d'assistance, 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,
- Gestion des précontentieux et contentieux liés à la mise en œuvre du Contrat,
- 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 du Contrat ou de complément en termes de couverture. Cette offre pourra être proposée directement par le Vendeur ou le Gestionnaire 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 responsables de traitement et sous-traitants.

Vous êtes informé que seules les données nécessaires seront collectées telles que :

- Vos noms et prénoms et adresse postale, courriel et numéro de téléphone. Il pourra vous être demandé Votre profession si le produit limite son éligibilité à certaines professions ; pour une personne physique,
- Les coordonnées du représentant légal, la dénomination sociale, le code APE, le numéro de SIRET, lorsqu'il s'agit d'une personne morale et si les conducteurs sont désignés, les noms, prénoms, adresse, n° de téléphone des collaborateurs salariés, en leur qualité de conducteur habituel,
- Le numéro d'immatriculation du Véhicule,
- Les données de géolocalisation du Véhicule en cas de demande d'Assistance.

Ainsi, Vous êtes informé que Vos 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.

Le Vendeur ne conserve Vos données 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 à caractère personnel fiscales seront conservées pendant une durée de dix (10) ans à compter du terme du Contrat, les données à caractère personnel 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, Vous disposez d'un droit d'accès, d'interrogation, d'opposition, de limitation au traitement de Vos données à caractère personnel, de rectification, un droit à la portabilité de Vos données, de suppression et à définir les directives relatives à Vos données à caractère personnel après Votre décès, auprès du Vendeur et le cas échéant du Gestionnaire pour toute information à caractère personnel vous concernant dans les fichiers du Vendeur à son adresse postale habituelle et du Gestionnaire (pour le compte du Vendeur) à l'adresse suivante : OPTEVEN, DPO / Direction juridique et conformité, 10 rue Olympe de Gouges, 69100 Villeurbanne pour toute information à caractère personnel Vous concernant dans les fichiers du Gestionnaire ou à l'adresse suivante : dpo@opteven.com.

A cet effet, Vous pouvez obtenir une copie des données à caractère personnel Vous concernant par courrier adressé au Vendeur en joignant à Votre demande la copie d'un justificatif d'identité comportant Votre signature.

Vous disposez également du droit d'introduire une réclamation relative au traitement de Vos données à caractère personnel auprès du DPO d'OPTEVEN nommé à cet effet en écrivant à l'adresse suivante : dpo@opteven.com ou auprès d'une autorité de contrôle, la CNIL en l'occurrence sur le site internet <https://www.cnil.fr>.

### 8.3 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 OPTEVEN Services pour la gestion de la Garantie Commerciale et avec OPTEVEN 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 OPTEVEN Assurances pour l'Assistance ou OPTEVEN 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 : OPTEVEN Assurances ou OPTEVEN Services - DPO / Direction juridique et conformité, 10 rue Olympe de Gouges, 69100 Villeurbanne, ou par courriel à l'adresse dpo@opteven.com.

### 8.4 Vous pouvez Vous opposer au démarchage téléphonique

Conformément aux dispositions de l'article L223-1 et suivants du Code de la consommation, Vous pouvez Vous inscrire gratuitement sur la liste nationale d'opposition au démarchage téléphonique BLOCTEL, par voie électronique sur le site [www.bloctel.gouv.fr](http://www.bloctel.gouv.fr). Cette inscription entraîne l'interdiction pour tout professionnel et tout intermédiaire agissant pour son compte, de Vous démarcher téléphoniquement, sauf en cas de relations contractuelles préexistantes. En Votre qualité de Client, cette inscription ne fait pas obstacle à l'utilisation de Vos coordonnées téléphoniques par le Gestionnaire pour Vous présenter une offre ou une nouveauté sur ses produits ou ses services.

### 8.5 Délai pour engager une action et prescription

La prescription est la date ou la période au-delà de

laquelle aucune réclamation n'est plus recevable. Elle est régie par les règles ci-dessous, édictées par le Code des assurances ou le Code civil, lesquelles ne peuvent être modifiées, même d'un commun accord, par les parties au Contrat.

#### 8.5.1. Garantie Commerciale « pannes mécaniques »

En application des dispositions de l'article 2224 du Code civil, toute action dérivant des prestations de Garantie Commerciale est prescrite par cinq (5) ans à compter de l'événement qui y donne naissance ou à compter du jour où cet événement a été porté à la connaissance de la partie diligente.

La prescription est interrompue par une des causes ordinaires d'interruption de la prescription précisées aux articles 2240 et suivants du Code civil, par la reconnaissance par le Gestionnaire du bienfondé de Votre demande, par une action en justice ou un acte en exécution forcée.

#### 8.5.2. Assistance

L'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 » ou « en cas de réticence, omission, déclaration fautive ou inexacte sur le risque couru, du jour où l'assureur en a eu connaissance ».

« Quand l'action de l'assuré contre l'assureur a pour cause le recours d'un tiers, le délai de la prescription ne court que du jour où ce tiers a exercé une action en justice contre l'assuré ou a été indemnisé par ce dernier ». La prescription est interrompue par une des causes ordinaires d'interruption de la prescription précisées aux articles 2240 et suivants du Code civil, par la reconnaissance par l'Assureur du bien fondé de Votre demande, par une action en justice ou un acte en exécution forcée.

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.

### 8.6 Réclamation et médiation

#### 8.6.1. Garantie Commerciale « pannes mécaniques »

Pour toute réclamation, ou demande d'information concernant la Garantie Commerciale, Vous êtes invité(e) à nous contacter par courrier à : OPTEVEN Services, Service Relation Client, 10 rue Olympe de Gouges, 69100 Villeurbanne ou par courriel aux adresses suivantes :

- [relationclient@garantiem.fr](mailto:relationclient@garantiem.fr) pour formuler une demande d'information ou une demande concernant la gestion de Votre Contrat,
- [reclamation@opteven.com](mailto:reclamation@opteven.com) pour formuler une réclamation.

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, OPTEVEN Services propose, 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.

#### 8.6.2. Assistance

Pour toute réclamation, ou demande d'information

concernant l'Assistance, Vous êtes invité à nous contacter par courrier à : OPTEVEN Assurances, Service Relation Client, 10 rue Olympe de Gouges, 69100 Villeurbanne ou par courriel aux adresses suivantes :

- [relationclient@garantiem.fr](mailto:relationclient@garantiem.fr) pour formuler une demande d'information ou une demande concernant la gestion de Votre Contrat,
- [reclamation@opteven.com](mailto:reclamation@opteven.com) pour formuler une réclamation.

**OPTEVEN Assurances s'engage à accuser réception de Votre réclamation dans un délai de dix (10) jours (sauf si une réponse a déjà été apportée au cours de ce délai), et à traiter Votre réclamation dans un délai maximal de soixante (60) jours à compter de la date de sa réception.**

En cas d'échec du processus de réclamation concernant une prestation liée à l'Assistance, Vous pouvez faire appel au Médiateur de l'Assurance, soit par courrier postal à l'adresse : La Médiation de l'Assurance - TSA 50110 - 75441 Paris Cedex 09, soit par formulaire disponible sur le site internet [www.mediation-assurance.org](http://www.mediation-assurance.org). Vous pouvez consulter la Charte du Médiateur de l'assurance sur le site internet.

Il est rappelé que la proposition de solution du Médiateur ne lie pas les parties, qui sont libres de l'accepter ou pas. Si Vous demeurez insatisfait, Vous conservez la possibilité de saisir le tribunal compétent, pour contester la position de l'Assureur.

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 toutes autres actions légales.

Au surplus, Vous disposez 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.

### 8.7 Droit applicable et tribunaux compétents

Le Contrat est régi pour son interprétation et pour son exécution par la loi française.

Les parties s'engagent à rechercher une solution amiable à toutes les difficultés susceptibles de naître en cours d'exécution du Contrat. Dans le cas où cependant aucun rapprochement ne pourrait être constaté entre les parties, le litige sera porté devant les tribunaux compétents du domicile du défendeur.

Lorsque Vous avez la qualité de consommateur, Vous pouvez saisir, soit l'une des juridictions territorialement compétentes en vertu du Code de procédure civile, soit la juridiction du lieu où Vous demeuriez 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.

### 8.8 Intégralité du Contrat

Si l'une quelconque des stipulations des Conditions Générales ou des Conditions Particulières du Contrat est déclarée nulle au regard d'une règle de droit en vigueur ou d'une décision judiciaire devenue définitive, elle sera réputée non écrite, mais les autres stipulations garderont toute leur force et leur portée.

### 8.9 Convention de preuve

Sauf preuve contraire que Vous pouvez rapporter par tout moyen, Vous reconnaissez que :

- L'adresse mail et le numéro de téléphone portable que Vous avez communiqués au Vendeur pour gérer Votre Contrat Vous appartiennent et Vous identifiez personnellement ;
- L'éventuelle validation électronique des documents précontractuels et contractuels par signature électronique ou par internet authentifiée Vous consentement au Contrat dans les termes et conditions des documents correspondants ;
- L'éventuel courrier électronique et ses pièces jointes

confirmant la bonne formation du Contrat, non contestées dans les trente (30) jours à compter de leur réception, attestent du contenu du Contrat, ses garanties et exclusions.

### **8.10 Références aux dispositions législatives et réglementaires**

Toutes les références à des dispositions législatives ou réglementaires contenues dans les présentes Conditions Générales ou dans les documents auxquels elles renvoient concernent des textes en vigueur au moment de leur rédaction. Dans l'hypothèse où les références de ces textes auraient été modifiées au moment de la souscription du Contrat ou ultérieurement, les parties conviennent qu'elles sont remplacées par celles des nouveaux textes de même contenu venant en substitution.

# CONDITIONS PARTICULIERES INTÉGRALE ELITE

OC\_CP\_B2B\_INTÉGRALE\_ELITE\_102023

## **ARTICLE 1 - QUELS SONT LES MOTS CLEFS POUR BIEN COMPRENDRE VOTRE CONTRAT ?**

**Pièces :** pièces garanties par ce certificat et prises en charge au titre du présent Contrat.

**Main d'œuvre :** temps barémé du constructeur affecté uniquement au remplacement des pièces défectueuses garanties par le présent Contrat.

**Frais de diagnostic :** prise en charge uniquement en cas de Panne couverte par la Garantie Commerciale du présent Contrat.

## **ARTICLE 2 - QUEL VEHICULE EST GARANTI ?**

Au jour de la souscription, le Véhicule doit remplir, en plus des conditions énoncées dans les Conditions Générales du Contrat, les conditions cumulatives suivantes :

- Être un Véhicule terrestre à moteur à quatre (4) roues, d'occasion, alimenté uniquement en essence ou gasoil ou hybride ou GPL de première monte ou bioéthanol de première monte ou véhicules compatibles équipés d'un dispositif de conversion des véhicules à motorisation essence en motorisation à carburant modulable (super éthanol E85), installé par un établissement agréé ayant reçu à ce titre une formation conformément à la réglementation en vigueur.

- Avoir une valeur neuve inférieure à cent mille (100 000) Euros TTC.

- Être âgé de moins de sept (7) ans et avoir circulé moins de cent vingt-cinq mille (125 000) kilomètres depuis la Date de sa Première Mise en Circulation au jour de la signature.

**Durée au choix :**

- Pour les véhicules neufs, la durée du contrat est de 1 à 36 mois.
- Pour les véhicules d'occasion, la durée du Contrat est de 6 mois, 12 mois, 24 mois ou 36 mois.

## **ARTICLE 3 - QUELLES SONT LES PRESTATIONS DE GARANTIE PANNES MECANQUES PREVUES DANS VOTRE CONTRAT ?**

En complément des conditions indiquées dans les Conditions Générales, le garage réparateur pourra contacter le Service de Gestion des Garanties et des Entretien au numéro de téléphone suivant :

- En cas de panne en France : 04 26 73 79 57
- En cas de panne à l'étranger : + (33) 4 26 73 79 57

### **3.1 Quelles sont les Pièces/organes couverts ?**

La couverture Intégrale Elite prend en charge toutes les pièces et organes ainsi que les ingrédients nécessaires à la réparation, sauf pièces, organes et ingrédients expressément exclus ci-après et dans les dispositions des présentes Conditions Générales :

**Sont exclus et ne donneront lieu à aucune prise en charge :**

> Les pièces d'usure lorsque la défaillance est due à l'Usure Normale : plaquettes et garnitures de freins, disques et tambour de frein, balais d'essuie-glace, ligne d'échappement (du collecteur au silencieux), les amortisseurs, les bougies d'allumages et de préchauffage, recharge de climatisation, bouteille déshydratante, silent-bloc, le mécanisme et le disque d'embrayage, 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, la batterie.

> La batterie des Véhicules électriques et hybrides

> Le toit ouvrant et son mécanisme (sauf le moteur électrique couvert), la capote et ses commandes (sauf le moteur de capote électrique couvert), le faisceau de bougies, les Durits (autres que circuit de refroidissement), 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, les fusibles, les ampoules, l'allume-cigare, les télécommandes, les alarmes, les barillettes, 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.

#### **3.1.1 Exclusions contractuelles**

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

- Les petites fournitures (notamment boulons, vis, écrous, rondelles, joints d'étanchéité, joint d'étanchéité caoutchouc, goujon, circlip, collier durit, collier serre-câble, clip) 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).

- Les pièces couvertes qui seraient endommagées par la défaillance de pièces et/ou organes non couverts.

### **3.2 Quels sont les plafonds de prise en charge ?**

#### **3.2.1 Montant de prise en charge**

Aucun abattement pour vétusté n'est appliqué.

#### **3.2.2. Plafond de prise en charge**

Le montant de prise en charge de l'ensemble des réparations couvertes ne peut dépasser, ni la Valeur de Remplacement du Véhicule à Dire d'Expert (VRADE), ni sa valeur d'achat TTC du Véhicule, au jour de la Panne.

Enfin, 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.

## **ARTICLE 4 - QUELLES SONT LES PRESTATIONS D'ASSISTANCE PREVUES DANS VOTRE CONTRAT ?**

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

- Depuis la France : par téléphone au 04 26 73 79 56
- Depuis l'étranger : par téléphone au +(33) 4 26 73 79 56

En complément des exclusions relatives à l'Assistance prévues par Vos Conditions Générales, les immobilisations ayant pour origine les pannes de carburant, les Accidents de Circulation, les actes de vandalisme ou de terrorisme, les effets de catastrophes naturelles et événements climatiques sont exclus du champ de l'Assistance

### **4.1 Remorquage ou dépannage sur place**

L'Assistance comprend les prestations ci-après si le véhicule est immobilisé sur place en cas de Panne mécanique, électrique ou électronique.

#### **4.1.1 Remorquage du Véhicule**

L'Assisteur organise le remorquage en cas de panne mécanique, électrique ou électronique, depuis le lieu de l'Immobilisation jusqu'au Vendeur, si le Véhicule 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.

**La prise en charge est limitée à cent quarante (140) € TTC par dossier, le surplus restant à la charge du Bénéficiaire.**

**Les frais de grutage ne sont pas pris en charge.**

#### **4.1.2 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 trois cents (300) € TTC. Le surplus reste à la charge du Bénéficiaire.**

### **4.2. Option Assist'**

Lorsque l'option Assist' est mentionnée dans le Certificat de Garantie, le Bénéficiaire bénéficie de prestations d'Assistance étendues et complémentaires.

L'option Assist' étend les prestations décrites à l'article 4.1 des présentes conditions particulières avec le remorquage ou le dépannage sur place du Véhicule en cas d'immobilisation pour :

- Panne mécanique, électrique ou électronique ;
- crevaillon simple ou multiple (hors RunFlat) ;
- erreur de carburant ;
- perte de clés

#### **4.2.1 Remorquage du Véhicule**

L'option Assist' octroie au Bénéficiaire la suppression du plafond de prise en charge de **cent quarante (140) € TTC** pour la prestation de remorquage du Véhicule présentée à l'article 4.1 des présentes conditions particulières.

Le remorquage du Véhicule se fait jusqu'au Vendeur, si le Véhicule se trouve à **moins de cent (100) 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.

**Les frais de grutage ne sont pas pris en charge.**

#### **4.2.2 Dépannage sur place du Véhicule**

Dans le cadre de la prestation de Dépannage sur Place du Véhicule présentée à l'article 4.1 des présentes Conditions Particulières, le plafond monétaire de trois cents (300) € TTC est supprimé et la prise en charge de la main-d'œuvre par l'Assisteur est **limitée aux deux (2) premières heures.**

#### **4.2.3 Mise à disposition d'un véhicule de remplacement ou d'un véhicule de courtoisie**

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

Dans le cas où la Panne est couverte par la Garantie Commerciale, la mise à disposition du véhicule de remplacement ou du véhicule de courtoisie est prolongée pendant les réparations **pour une durée maximale de dix (10) jours** à compter de sa mise à disposition et de **quatre-vingt-dix (90) jours** en cas d'expertise, sous réserve d'une mise en œuvre des réparations par l'atelier dans les 48 h 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



# CONDITIONS PARTICULIERES INTÉGRALE ELITE

OC\_CP\_B2B\_INTÉGRALE\_ELITE\_102023

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 informé par le Gestionnaire du désaccord empêchant la mise en œuvre ou la poursuite des réparations. La mise à disposition reprendra dès signature par le Client de l'ordre de réparation et mise en œuvre effective des réparations.

## 4.2.3.1 Mise à disposition d'un 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 4.2.3, 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 la caution, 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 ou de vol du véhicule de location, et reste à la charge du conducteur.

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

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.**

## 4.2.3.2 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 4.2.3 **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.

## 4.2.4 Récupération du Véhicule réparé

Sur demande du Client, l'Assisteur organise 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.**
  - 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.**

**Les Conditions Particulières complètent les Conditions Générales de Votre Contrat. En cas de contradiction, ce sont les Conditions Particulières qui prévalent.**