



ASSISTANCE | GARANTIE | SERVICES +

VOTRE CONTRAT AUTO CONFIANCE

e-Move

ÉLECTRIQUES
HYBRIDES
HYBRIDES RECHARGEABLES

opteven

Désormais, la qualité a un nom

Certificat de Garantie Commerciale

Garantie Auto Confiance e-Move

N° de garantie

--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

Couverture : ☐ E-Excellence+ ☐ E-Medium+ ☐ Hy-Excellence+ ☐ Hy-Medium+ ☐ Option confort													
Durées :		☐ 6 mois				☐ 12 mois				☐ 24 mois ⁽¹⁾			
☐ Extension VN : mois (indiquez le nombre de mois, de 1 à 36 mois)													

Date de début⁽²⁾ : ____/____/____ Date de fin : ____/____/____

⁽¹⁾ Uniquement pour les véhicules de moins de 3 ans et moins de 50 000 km au jour de l'adhésion.

⁽²⁾ Dans le cas d'un véhicule sous garantie constructeur, la garantie prend effet à l'expiration du délai de la garantie constructeur.

Identification du Véhicule

Date de livraison du Véhicule : ____/____/____ Immatriculation : _____

Date de 1ère Mise en Circulation : ____/____/____

Kilométrage déclaré à la livraison (en Km) : _____

Numéro de Châssis : _____

Marque : _____ Modèle : _____

Motorisation : _____ Cylindrée (Cv ou kW) : _____

USAGE VEHICULE : ☐ PRIVE ☐ PROFESSIONNEL à préciser : _____

Client

PARTICULIER - M/Mme NOM Prénom : _____

PROFESSIONNEL - RAISON SOCIALE : _____

N°SIREN : _____ RCS : _____ Code APE : _____

Numéro téléphone : _____ Portable : _____

Rue : _____ Code Postal : _____

Ville : _____ Email : _____

Gestion des données personnelles

Le Client est informé que ses données personnelles pourront être transmises au Vendeur, au Gestionnaire Opteven Services et à l'Assisteur Opteven Assurances et qu'il pourra être contacté par ces derniers directement pour lui proposer des produits similaires qui prendront le relais à la fin de la garantie commerciale. Le Client accepte d'être recontacté (le client peut cocher les cases suivantes) :

☐ par téléphone ☐ par E-Mail ☐ refuse d'être contacté

Le Client est informé qu'il peut modifier à tout moment auprès du Vendeur ou d'Opteven ses données personnelles ou révoquer l'accord de transmission de ses données personnelles sans influence sur la gestion de son Contrat.

IMPORTANT :

Le Client reconnaît avoir reçu du Vendeur un exemplaire des Conditions Générales de la Garantie Auto Confiance E-Move au 1^{er} février 2022. Il déclare en avoir pris connaissance et les accepter. **Toute fraude, fausse déclaration notamment sur l'usage du Véhicule entraînera la nullité du Contrat.**

Les prestations de la Garantie Commerciale « pannes mécaniques » sont gérées par Opteven Services ; les prestations d'Assistance sont mises en œuvre par Opteven Assurances.

Opteven Services SAS au capital de 365 878 €, RCS Lyon n° 333 375 426 ; siège social : 10 rue Olympe de Gougues, 69100 Villeurbanne. Opteven Assurances SA à conseil de surveillance et de directory au capital de 5 335 715 €, RCS Lyon n° 379 954 886 ; siège social : 10 rue Olympe de Gougues, 69100 Villeurbanne. Société d'assurances régie par le Code des assurances et soumise à l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution (ACPR).

Code Vendeur _____ Nom Vendeur _____

Nom, Signature & Cachet Vendeur

Date, Signature Client précédée de la mention "Lu et approuvé" et, le cas échéant, du cachet commercial



Sommaire

Numéros utiles	p. 4
Conditions Générales du Programme de Garantie Commerciale	p. 5
Auto Confiance e-Move	
Carnet d'entretien	p. 26
Changement de propriétaire	Annexe

Cher client,

Vous avez fait le bon choix en vous portant acquéreur de ce véhicule d'occasion.

Ce véhicule a fait l'objet d'une révision attentive de notre part afin qu'il vous donne toute la satisfaction que vous en attendez.

Outre la garantie légale dont vous bénéficiez et conformément aux dispositions du Code civil, ce véhicule d'occasion est couvert par une garantie commerciale dont les conditions d'application sont définies ci-après, pendant la durée spécifiée sur le Certificat de Garantie, et selon la catégorie choisie.

Par ailleurs, votre véhicule bénéficie pendant toute la durée de la Garantie Commerciale « pannes mécaniques », d'un service d'Assistance Dépannage - Remorquage accessible 24h/24 et 7j/7 en France et en Europe sur simple appel téléphonique aux numéros indiqués en page 4 du présent carnet.

Nous connaissons bien votre véhicule pour l'avoir préparé à votre intention. En cas de problème, nous vous demandons si possible de revenir dans notre établissement.

Nous vous remercions pour votre confiance et vous souhaitons bonne route.

Votre Vendeur

Garantie panne mécanique



	Hy- Excellence+	Hy- Medium+	E- Excellence+	E- Medium+
Câbles de recharge	●	●	●	●
Machines électriques (groupe motopropulseur)	●	●	●	●
Batterie électrique ¹	●	●	●	●
Moteur	●	●		
Boîte de vitesses automatique	●	●	●	●
Boîte de vitesses robotisée	●	●		
Pont	●	●		
Turbo	●	●		
Circuit d'alimentation	●	●		
Système électrique	●	●	●	●
Système de transmission	●	●	●	●
Système de refroidissement	●	●	●	●
Système de direction	●	●	●	●
Système de freinage	●	●	●	●
Système de climatisation	●	●	●	●
Système de suspension	●	●	●	●
Système GPS	●	●	●	●
Aide au stationnement	●	●	●	●
Éléments de confort	●	●	●	●
Ingrédients	●	●	●	●
Équipements électroniques	●		●	
Batterie 12V / Batterie de servitude	●		●	
Toute autre pièce sauf exclusion ²	●		●	

¹ Participation aux frais de changement de la batterie électrique dans la limite de 5000 € TTC.

² Les pièces exclues sont indiquées dans les Conditions Générales.

Plafond des réparations par sinistre :

Hy-Medium+ et E-Medium+ : **1 500 € TTC**, pas de plafond avec l'Option Confort.

Assistance



Dépannage - Remorquage¹ 24h/24

à concurrence de 350 € TTC en cas de :

- Panne, Crevaison, Perte de clé, Erreur de carburant
- Panne de carburant ou d'énergie

Assistance complémentaire pour les véhicules électriques

Poursuite du voyage dans la limite de 200 € TTC, une fois par an en cas de :

- Problème de charge sur les bornes publiques
- Perte, vol ou dégradation du câble

Mobilité immédiate dans la limite de 50 € TTC, deux fois par an en cas de :

- Véhicule non chargé au moment du déplacement

Service+ : Pour l'installation d'une borne de recharge personnelle au domicile, notre équipe vous accompagne dans le montage du dossier.

A noter : Participation aux frais de remplacement de la batterie électrique au delà de la garantie constructeur à hauteur de 5 000 € TTC¹.

Option ConFort¹



Si le véhicule est remorqué par Opteven ou s'il ne peut être réparé dans les 24h :

- ✓ Mise à disposition d'un **véhicule de remplacement** de catégorie équivalente (catégorie D maximum) pendant la durée des travaux
- ✓ Mise à disposition d'un **taxi de liaison** pour la récupération du véhicule de remplacement à l'agence de location
- ✓ **Poursuite du voyage**, hébergement et retour au domicile
- ✓ **Récupération du véhicule réparé**
- ✓ **Suppression des plafonds** pour les offres E-Medium+ et Hy-Medium+ (hors plafond de la batterie électrique)

¹ Voir les Conditions Générales

Numéros utiles

✓ Demande d'assistance

Assistance 24h/24 – 7j/7

Pour la France : 04 72 43 52 67

Depuis l'étranger : + 33 4 72 43 52 67



Toute demande d'assistance doit, sous peine d'irrecevabilité, être formulée directement auprès des services de l'Assisteur, par tous les moyens et compte tenu des conditions énoncées dans les présentes Conditions Générales.

✓ Demande de réparation

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

En cas de panne mécanique en France, vous devez :

- Vous adresser en vue de la réparation, à un réparateur professionnel, de préférence votre établissement vendeur ou à un distributeur de la marque du véhicule.
- Après examen du véhicule et diagnostic de la panne, le réparateur devra prendre contact avec le Gestionnaire :

Sur le site internet : www.opteven.com

Par Tél. : 04 72 43 66 07

Par Mail : gestiongarantie@opteven.com

En cas de panne mécanique à l'étranger, vous devez :

- 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 au jour où elle survient, **sans quoi aucune facture ne sera remboursée.**
- Contacter Opteven Services au +33 4 72 43 66 07 qui attribuera un numéro de dossier devant figurer sur les factures de réparation.

Le Gestionnaire pourra décider de mandater un expert selon les conditions définies à l'article 6.3. Après réception du devis ou du rapport d'expertise, et avec l'accord exprès préalable du Gestionnaire, les réparations exécutées et facturées, dont l'utilisateur justifiera 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, applicable en France, sous réserve des conditions d'application et des exclusions du présent Contrat.

CONDITIONS GÉNÉRALES DU PROGRAMME DE GARANTIE COMMERCIALE AUTO CONFIANCE E-MOVE

PREAMBULE

Votre Contrat se compose :

- Des présentes Conditions Générales, qui énoncent les garanties et services proposés, leurs limites, leurs exclusions, ainsi que les modalités de fonctionnement de Votre Contrat,
- Du Certificat de Garantie, qui mentionne les options de Votre Contrat, ainsi que 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 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.

ARTICLE 1 - DÉFINITIONS

Tous les mots suivants, commençant par une majuscule ou en gras, ont les définitions suivantes :

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

Assistance : Désigne les opérations d'organisation et de prise en charge des prestations d'Assistance mises en œuvre à la suite d'une immobilisation, une crevaison, une perte des clés, une erreur de carburant, une panne d'énergie ou de carburant, une borne non adaptée, une borne en panne, une charge lente, un embouteillage à la borne, une borne endommagée ou cassée, une perte, vol ou dégradation des câbles, survenus sur le Véhicule. Pour Vous permettre de bénéficier des prestations d'Assistance, le Vendeur a souscrit auprès d'OPTEVEN Assurances, l'Assisteur, un contrat d'assurance pour compte assistance.

Assisteur : Désigne la société auprès de laquelle les prestations d'Assistance sont assurées. Il s'agit d'OPTEVEN Assurances, Société Anonyme à conseil de surveillance et directoire au capital de 5 335 715 €, immatriculée au RCS de Lyon sous le numéro 379 954 886, dont le siège social est situé au 10 rue Olympe de Gouges 69100 Villeurbanne, Entreprise 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 et les Services dédiés.

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

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

La proposition doit être acceptée expressément par OPTEVEN Assurances pour que le Contrat Auto Confiance e-Move soit valablement formé.

Client / Vous : Désigne la personne désignée 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 / Contrat Confiance e-Move : Désigne le présent contrat composé d'une Garantie Commerciale « pannes mécaniques », d'une Assistance et des services dédiés aux véhicules électriques ou hybrides rechargeables.

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.

Garantie Commerciale « pannes mécaniques » / Garantie Commerciale : Désigne le contrat de prestations de service établi entre le Vendeur et le Client. 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 du 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 pannes ou dysfonctionnement d'origine interne survenus avant ou après l'achat dudit véhicule.

Gestionnaire / Opteven Services : Désigne le prestataire auquel le Vendeur a confié la mission de gérer la Garantie Commerciale. Il s'agit d'OPTEVEN Services, Société par Actions Simplifiée au capital de 365 878 €, immatriculée au RCS de Lyon sous le numéro 333 375 426 dont le siège social est situé au 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 Générales 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 de nature imprévisible et imputable à une cause interne autre que l'Usure Normale, ayant pour effet d'immobiliser le Véhicule sur le lieu de la Panne (ou dans un garage) ou le rendant inapte à circuler dans des 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.
- 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 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) et 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.

Services dédiés : Désigne l'ensemble des opérations d'organisation et/ou de prise en charge de prestations mises en œuvre à la suite d'une borne/câble non adapté, d'une borne publique en panne, une perte, vol, dégradation du câble, une charge lente sur une borne publique, un embouteillage à la borne (sur les bornes publiques), une panne d'énergie (de batterie) survenus sur le véhicule désigné sur le Certificat de Garantie.

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 désigné sur le Certificat de Garantie et répondant aux conditions d'éligibilité définies à l'article 2 des Conditions Générales.

Véhicule électrique : Désigne le véhicule dont le moteur est alimenté grâce à une batterie rechargée à l'aide d'une prise domestique ou d'une borne de recharge publique, ou grâce à une pile à combustible.

Véhicule hybride : Désigne le véhicule qui

recourt à un carburant et à l'électricité pour se mouvoir au moyen de deux moteurs : l'un thermique, l'autre électrique.

Véhicule hybride rechargeable : Désigne le véhicule embarquant une batterie en mesure d'être rechargée par le biais d'une prise à la manière d'un véhicule électrique. Sa capacité donne lieu à une autonomie électrique comprise entre 20 et 60 km pour une vitesse de pointe d'environ 120 ou 130 km/h. Le moteur thermique ne prend le relais que si cette vitesse est dépassée ou si la batterie est déchargée. Pour la recharger, il faut avoir recours à une prise domestique ou une borne de recharge comme pour un véhicule électrique.

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 - CONDITIONS D'ÉLIGIBILITÉ

Dans le cas où le Véhicule ne répond pas aux conditions d'éligibilité indiquées au présent article, le contrat Auto Confiance e-Move sera nul et non avenu de plein droit.

2.1 Conditions relatives au véhicule et à son usage

2.1.1 Éligibilité du véhicule

Peut bénéficier du contrat Auto Confiance e-Move, un véhicule répondant aux conditions cumulatives suivantes :

- Véhicule terrestre à moteur à quatre (4) roues, d'occasion électrique ou hybride ou hybride rechargeable.
- Véhicule d'un poids total autorisé en charge (PTAC) inférieur ou égal à 3,5 tonnes.
- Véhicule âgé de moins de dix (10) ans et ayant parcouru moins de 100 000 kilomètres depuis sa Date de Première Mise en Circulation au jour de

la conclusion du Contrat.

- 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 particulier ou utilitaire destiné à un usage privé ou professionnel sauf usages exclus indiqués ci-après.
- Véhicule vendu par le Vendeur qui octroie la Garantie Commerciale.

2.1.2 Véhicules non éligibles

Sont formellement exclus du Contrat :

- Les véhicules ne répondant pas aux conditions d'éligibilité indiquées à l'article 2.1,
- Les véhicules destinés à la location courte durée (Codes APE 7711A, 7711B, 7712Z, 4941C),
- Les véhicules à usage professionnel de taxis (Codes APE 4932Z, 4931Z, 4939A, 4939B), 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 modifiés ou utilisés pour des courses, rallyes ou épreuves de vitesse,
- Les véhicules diffusés à moins de 100 exemplaires par an sur le territoire national,
- Les véhicules réparés suite à une Perte Totale ou à une procédure relative aux Véhicules Economiquement Irréparables (V.E.I.),
- Les véhicules ayant fait l'objet d'une quelconque modification par rapport aux normes et spécifications standards du constructeur postérieurement à leur Date de 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 la valeur à neuf (hors options) est supérieure à 115 000 €.

2.2 Conditions relatives au Client

Le Client doit répondre aux critères définis à l'article 1 des Conditions Générales.

Il ne peut pas être un professionnel de l'automobile (par exemple : garagiste, vendeur de véhicules ou encore dépôt vente ou mandataire automobile).

2.3 Cessibilité du Contrat

2.3.1. Conditions de la cession du Contrat

Le présent Contrat est cessible sous réserve du respect des conditions et déclarations prévues au présent article.

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

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

- Ses coordonnées,
- Le document de changement de propriétaire annexé aux Conditions Générales 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@opteven.com
- Par courrier à OPT EVEN Services – 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 1 et 2 des Conditions Générales. A défaut, le Contrat cesse de plein droit au jour de la vente du Véhicule sans que le nouveau propriétaire puisse en bénéficier.

2.3.2. 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.

2.3.3 Cas de non-cessibilité

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

- Cession du Véhicule à un professionnel de l'automobile ou à un nouveau propriétaire ne répondant pas aux conditions d'éligibilité indiquées à l'article 1 et 2 des Conditions Générales ;
- Cession du Véhicule 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 ayant fait l'objet de l'application d'une procédure relative aux Véhicules Economiquement Irréparables (V.E.I.).

L'achat ou la reprise du Véhicule par un professionnel de l'automobile entraîne la cessation immédiate et de plein droit de Votre Contrat, même lorsqu'il s'agit de contrats de ventes successifs au cours desquels le véhicule a été racheté par un professionnel de l'automobile et que le propriétaire final du Véhicule remplit les conditions mentionnées à l'article 1 et 2 des Conditions Générales du Contrat.

ARTICLE 3 - TERRITORIALITÉ

Les prestations liées prévues au Contrat s'appliquent aux Pannes et aux Immobilisations survenues en France métropolitaine (Corse incluse), en Principauté de Monaco ainsi que dans les pays non suspendus ou non rayés de la carte verte, sous condition que le Véhicule ne soit pas resté plus de quatre-vingt-dix (90) jours consécutifs à l'étranger. La liste des pays de la carte verte est consultable sur le site : www.cobx.org.

ARTICLE 4 - PÉRIODE DE GARANTIE

4.1 Prise d'effet du Contrat

Le Contrat est conclu à la livraison du Véhicule, sous réserve de la réception par le Gestionnaire, par voie postale ou numérique, du Certificat de Garantie dûment complété et signé dans les dix (10) jours suivant la date de 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 Constructeur, auquel cas le Contrat prend effet à l'expiration de la Garantie Constructeur.

4.2 Durée du Contrat

La durée du Contrat est déterminée en fonction de l'âge et du kilométrage du Véhicule.

La durée du contrat est celle indiquée dans le Certificat de Garantie, sans pouvoir dépasser :

- Vingt-quatre (24) mois **pour les véhicules d'occasion.**
- Trente-six (36) mois **pour les véhicules encore sous Garantie Constructeur.**

4.3 Prolongation du Contrat

Selon les dispositions de l'article L217-13 du Code de la consommation, « Tout bien réparé dans le cadre de la garantie légale de conformité bénéficie d'une extension de cette garantie de six mois.

Dès lors que le consommateur fait le choix de la réparation mais que celle-ci n'est pas mise en œuvre par le vendeur, la mise en conformité par le remplacement du bien fait courir, au bénéfice du consommateur, un nouveau délai de garantie légale de conformité attaché au bien remplacé. Cette disposition s'applique à compter du jour où le bien de remplacement est délivré au consommateur ».

4.4 Cessation du Contrat

Le Contrat cesse de plein droit dans les cas suivants :

- Au terme de la durée indiquée au Certificat de Garantie,
- En cas de non-respect des Préconisations du Constructeur sur l'usage pour lequel le Véhicule est conçu ;
- En cas d'absence totale d'entretien, ou de défaut grave et manifeste d'entretien du

Véhicule, matérialisé par un retard de plus de mille cinq cents (1500) 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 1 et 2 des Conditions Générales, à la suite notamment d'un changement d'utilisation ou d'une cession du Véhicule ;

■ En cas de Vol, Perte Totale du Véhicule ou application de la procédure relative aux Véhicules Economiquement Irréparables (V.E.I.) ;

■ En cas de non-cessibilité du Contrat (article 2.3 des Conditions Générales).

ARTICLE 5 - ASSISTANCE ROUTIÈRE

INFORMATION SUR LES DANGERS À CONDUIRE UN VÉHICULE NON RÉPARÉ

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

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

Depuis la France : 04 72 43 52 67 ;

Depuis l'étranger : +33 4 72 43 52 67.

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 posteriori.

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.

L'Assistance comprend les prestations ci-après.

5.1 Dépannage - Remorquage

L'Assisteur organise et prend en charge dans tous les cas de panne, de crevaison, de perte de clés, d'erreur de carburant, de panne d'énergie, le dépannage sur place ou le remorquage du Véhicule depuis le lieu de l'Immobilisation jusqu'au Garage Vendeur **dans la limite de 100 km**, sinon chez le réparateur le plus proche.

L'Assisteur prend en charge les frais de Dépannage - Remorquage dans la limite de 350 € TTC, le surplus restant à la charge du Client.

Les frais de grutage ne sont pas pris en charge.

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

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

Si l'Immobilisation 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. 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.

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 substituer aux organismes locaux de secours et/ou d'urgence.

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

5.2 Assistance spécifique aux garanties E-Médium + et E-Excellence +

5.2.1 Poursuite du voyage

L'Assisteur organise pour le Bénéficiaire et prend en charge dans tous les cas de borne/câble non adapté (sur bornes publiques), de perte/vol/dégradation du câble, de charge lente (sur borne publique), d'embouteillage à la borne (sur borne publique), de borne cassée ou en panne (sur borne publique), l'acheminement du conducteur et des passagers jusqu'à la destination finale ou le retour au domicile **dans la limite de 200 € TTC par Bénéficiaire** et d'une utilisation par an.

5.2.2 Mobilité immédiate

L'Assisteur organise pour le Bénéficiaire et prend en charge si besoin un taxi, pour le trajet de son choix, si le Véhicule n'a pas de batterie chargée dans son véhicule au moment où il veut effectuer sa course, **dans la limite de 50 € TTC par trajet, deux fois par an.**

5.2.3 Aide à l'installation d'une borne personnelle de recharge.

L'Assisteur s'engage à tout mettre en œuvre pour mettre en relation le bénéficiaire avec un prestataire qualifié pour l'installation d'une borne personnelle de recharge au domicile

du Bénéficiaire (maison individuelles ou copropriétés).

Cette mise en relation s'opère à la demande du bénéficiaire à la suite d'un appel sur le plateau d'assistance.

Pour la France : 04 72 43 52 67 ;

Depuis l'étranger : +33 4 72 43 52 67.

Il s'agit de mise en relation et en aucun cas d'une prise en charge.

Il revient au bénéficiaire de s'organiser avec le prestataire proposé par OPT EVEN Assurances. Le bénéficiaire peut toutefois choisir le prestataire de son choix et n'a aucun engagement envers le prestataire proposé par l'Assisteur.

L'Assisteur n'est pas responsable du délai ou des tarifs proposés par le prestataire et le prestataire reste le seul responsable de l'installation qu'il réalise.

5.3 Option Confort

Lorsque l'option Confort du Contrat Auto Confiance e-Move a été souscrite, le Bénéficiaire bénéficie des prestations complémentaires listées ci-après exclusivement en cas de panne immobilisant le Véhicule.

5.3.1 Mise à disposition d'un véhicule de remplacement

En cas de panne immobilisant le Véhicule, un véhicule de remplacement est mis à disposition par l'Assisteur si ce dernier a organisé et pris en charge le remorquage du Véhicule ou si l'Immobilisation du Véhicule en atelier est supérieure à vingt-quatre (24) heures.

Le véhicule de remplacement est mis à disposition du Bénéficiaire jusqu'à ce que le Gestionnaire se prononce sur la prise en charge de la panne dans le cadre de la Garantie Commerciale.

Dans le cas où la panne est couverte par la Garantie Commerciale, la mise à disposition du véhicule de remplacement est prolongée jusqu'à la fin des réparations dès lors que celles-ci 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.

La mise à disposition du véhicule

de remplacement est liée à la durée d'immobilisation du Véhicule déterminée par le réparateur. Elle s'achève à la fin des travaux de réparations.

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 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.

L'Assisteur prend en charge les frais relatifs à la mise à disposition du véhicule de remplacement dans la catégorie équivalente, électrique ou hybride ou hybride rechargeable dans la limite des disponibilités locales, sinon **au maximum catégorie D thermique** (selon la classification utilisée par les loueurs courte durée), en kilométrage illimité, dans la limite des disponibilités locales, des dispositions réglementaires et sous réserve des conditions imposées par les sociétés de location, notamment quant à l'âge du conducteur et à la détention du permis de conduire. Le véhicule de remplacement fourni n'est en aucun cas un véhicule aménagé (barre d'attelage, coffre de toit ou équipements spéciaux...) ou tenant compte de caractères spécifiques (4x4, cabriolet, boîte automatique...).

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

5.3.2 Taxi de liaison

L'Assisteur organise pour le bénéficiaire et prend en charge si besoin un taxi, depuis l'atelier effectuant la réparation jusqu'à l'agence de location indiquée par l'Assisteur, **dans la limite de 50 km aller-retour.**

5.3.3 Autres prestations

L'Assisteur organise pour le bénéficiaire et prend en charge si ce dernier n'a pas bénéficié d'un véhicule de remplacement, l'acheminement du conducteur et des passagers jusqu'à la destination finale ou le retour au domicile **dans la limite de 610 € TTC par Bénéficiaire OU la mise à disposition d'une solution d'hébergement à concurrence de trois (3) nuits dans la limite maximum de 60 € TTC par Bénéficiaire et par nuit.**

Les prestations d'acheminement des Bénéficiaires vers la destination finale, le retour à domicile et l'hébergement sur place ne sont pas cumulables.

Pour la récupération du Véhicule réparé, l'Assisteur prend en charge un billet de train 1ère classe ou avion (si trajet supérieur à six (6) heures de train) **pour une personne à concurrence de 610 € TTC.**

5.3.4 Suppression des plafonds

L'option Confort octroie au bénéficiaire une suppression des plafonds de réparations ci-après mentionnés à l'article 6 (hors plafond sur le montant de prise en charge de la batterie).

ARTICLE 6 - GARANTIE COMMERCIALE « PANNES MECANIQUES »

6.1 Champ d'application

La Garantie Commerciale a pour objet la prise en charge du coût des réparations (main-d'œuvre et

pièces de rechange), en vue de la remise en état du Véhicule dans son état de fonctionnement antérieur à la Panne, en cas de Panne survenue, à la suite ou au cours de l'utilisation normale et appropriée du Véhicule, c'est-à-dire raisonnablement, dans le respect des normes et des Préconisations du Constructeur.

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, un Incendie, ou un Acte de Vandalisme ou de permettre 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 Normale ;
- 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 d'autres conventions ou modalités d'assurance.

6.1.1 Couverture E-Medium+

Pour les Véhicules âgés de **moins de dix (10) ans et ayant circulé moins de 100 000 kilomètres au jour de la vente**, la couverture E-Médium + prend en charge les pièces, organes et ingrédients expressément listés ci-dessous.

Toutes les pièces ne répondant pas à ces définitions sont exclues. Les pièces énumérées ci-dessous qui seraient endommagées par la défaillance de pièces ou organes non couverts sont exclues.

Sont exclusivement garanties les pièces suivantes :

Dans la boîte de vitesses automatique : roulements, pignonnerie, arbres, disques d'embrayage, bloc hydraulique, convertisseur, pompe à huile, variateur à poulies, courroie métallique, différentiel, satellites, couronnes, planétaires, axes de satellites.

Dans le système électrique : module de verrouillage centralisé, alternateur, commodo d'éclairage, commodo d'essuie-glace, moteur

de lève-vitre, moteur d'essuie-glace.

Dans le système de freinage : maître-cylindre, servofreins, étriers, pompe à vide.

Dans le système de direction : crémaillère, moteur électrique, soufflet.

Dans le circuit de refroidissement : pompe à eau, radiateur moteur, ventilateur, thermostat.

Dans le système de climatisation : compresseur, embrayage du compresseur, ventilateur habitacle.

Dans le système de suspension : barre stabilisatrice, barre de torsion, ressort, lames, bras de suspension (**hors silent-blocs**).

Dans les systèmes d'aide à la conduite : système GPS (uniquement les pièces suivantes : module de gestion, écran, antenne et unité de commande), aide au stationnement avant et arrière (uniquement les pièces suivantes : modules de gestion, caméras, capteurs et bruiteurs).

Dans le système de transmission : arbre de transmission de roue et arbre de transmission transversal, moyeu, roulement de moyeu et porte moyeu.

Dans les systèmes de confort : système de téléphone mains libres (uniquement les pièces suivantes : micro et module bluetooth).

Ingrédients, pour tout remplacement ou réparation d'un organe couvert sont pris en charge les ingrédients suivants : liquide de refroidissement.

Partie électrique haute tension : machines électriques du groupe motopropulseur, faisceau de câble de haut voltage, chargeur de haut voltage, prises de recharge haute tension, transformateur, onduleur, prise de sécurité, disjoncteur, calculateur de gestion de puissance, batterie (avec plafond) **hors batterie 12V et hors batterie de servitude.**

Le remplacement de la batterie du Véhicule ne

sera pris en charge qu'à la suite de l'expertise d'un expert missionné par le Gestionnaire. Aucune avance de frais ou accord ne sera fait avant ladite expertise. Un remplacement de batterie sera pris en charge par le Gestionnaire au titre du Contrat si la capacité de la batterie atteint un seuil inférieur aux Préconisations du Constructeur.

6.1.2 Couverture E-Excellence+

Pour les Véhicules âgés de moins de dix (10) ans et ayant circulé moins de 100 000 kilomètres au jour de la vente, la couverture E- Excellence + 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 :

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 tambours de frein, balais d'essuie-glace, amortisseurs avant et arrière, recharge de climatisation, bouteille déshydratante, silent-blocs, piles et lampes,
- les accessoires non montés d'origine sur le Véhicule,
- les pneumatiques, les enjoliveurs, les jantes, tous les éléments de la carrosserie,
- la peinture,
- les vitrages et les joints d'étanchéité,
- la sellerie, les garnitures et habillages intérieurs, les grilles de ventilation,
- les éléments de la cellule pour les camping-cars.

Le remplacement de la batterie du Véhicule ne sera pris en charge qu'à la suite de l'expertise d'un expert missionné par Le Gestionnaire. Aucune avance de frais ou accord ne sera fait avant ladite expertise. Un remplacement de batterie sera pris en charge par le Gestionnaire au titre du Contrat si la capacité de la batterie atteint un seuil inférieur aux Préconisations du Constructeur.

6.1.3 Couverture Hy-Medium+

Pour les Véhicules âgés de moins de dix (10) ans et ayant circulé moins de 100 000 kilomètres au jour de la vente, la couverture

Hy-Médium + prend en charge les pièces, organes et ingrédients expressément listés ci-dessous.

Toutes les pièces ne répondant pas à ces définitions sont exclues. Les pièces énumérées ci-dessous qui seraient endommagées par la défaillance de pièces ou organes non couverts sont exclues.

Sont exclusivement garanties les pièces suivantes :

Dans le moteur, les pièces internes et lubrifiées suivantes : vilebrequin, paliers de vilebrequin, coussinets, cales de jeux latérales, bielles, pistons et leurs axes, segments, pignons de chaîne de distribution, distribution, chaîne, tendeur de chaîne, guide de chaîne, déphaseur, arbre à cames, paliers arbres à cames, ensemble rampe de culbuteurs et/ou poussoirs, soupapes, ressorts soupapes, guides soupapes, joints de queues de soupapes, pompe à huile, arbre intermédiaire, culasse et joint de culasse, pastille de dessablage, volant moteur à l'exclusion de la butée, du mécanisme et du disque d'embrayage.

Dans la boîte de vitesses robotisée ou pilotée, les pièces internes et lubrifiées suivantes : roulements, pignonnerie, arbres, moyeux et système de synchronisation, axes et fourchette de sélection, bonhommes d'interdiction, axes de satellites, disque d'embrayage, bloc hydraulique de sélection de rapports, bloc hydraulique de commande d'embrayage, pompe à huile, différentiel, couronnes, planétaires, hors embrayage à sec.

Dans la boîte de vitesses automatique : roulements, pignonnerie, arbres, disques d'embrayage, bloc hydraulique, convertisseur, pompe à huile, variateur à poulies, courroie métallique, différentiel, satellites, couronnes, planétaires, axes de satellites.

Dans le pont : différentiel, pignons et roulements.

Dans le système électrique : module de verrouillage centralisé, alternateur, démarreur, commodo d'éclairage, commodo d'essuie-

glace, moteur de lève-vitre, bobine d'allumage, jauge à carburant immergée, moteur d'essuie-glace.

Dans le circuit d'alimentation : pompe d'alimentation, pompe d'injection, injecteur, régulateur de pression, vanne EGR, débitmètre.

Dans le système de suralimentation : turbocompresseur, soupape de décharge, échangeur air-air.

Dans le système de freinage : maître-cylindre, servofreins, étriers, pompe à vide.

Dans le système de direction : crémaillère, moteur électrique, pompe d'assistance, soufflet.

Dans le circuit de refroidissement : pompe à eau, radiateur moteur, ventilateur, thermostat.

Dans le système de climatisation : compresseur, embrayage du compresseur, ventilateur habitacle.

Dans le système de suspension : barre stabilisatrice, barre de torsion, ressort, lames, bras de suspension (hors silent-bloc).

Dans les systèmes d'aide à la conduite : système GPS (uniquement les pièces suivantes : module de gestion, écran, antenne et unité de commande), aide au stationnement avant et arrière (uniquement les pièces suivantes : modules de gestion, caméras, capteurs et bruiteurs).

Dans le système de transmission : arbre de transmission de roue et arbre de transmission transversal, moyeu, roulement de moyeu et porte moyeu.

Dans les systèmes de confort : système de téléphone mains libres (uniquement les pièces suivantes : micro et module bluetooth).

Ingrédients, pour tout remplacement ou réparation d'un organe couvert sont pris en charge les ingrédients suivants : huile moteur et boîte de vitesses, filtre à huile moteur, liquide de refroidissement.

Partie électrique haute tension : machines électriques du groupe motopropulseur, faisceau de câble de haut voltage, chargeur de haut voltage, prises de recharge haute tension, transformateur, onduleur, prise de sécurité, disjoncteur, calculateur de gestion de puissance, batterie (avec plafond) hors batterie 12V et hors batterie de servitude.

Le remplacement de la batterie du Véhicule ne sera pris en charge qu'à la suite de l'expertise d'un expert missionné par le Gestionnaire. Aucune avance de frais ou accord ne sera fait avant ladite expertise. Un remplacement de batterie sera pris en charge par le Gestionnaire si la capacité de la batterie atteint un seuil inférieur aux Préconisations du Constructeur.

6.1.4 Couverture Hy-Excellence+

Pour les Véhicules âgés de moins de dix (10) ans et ayant circulé moins de 100 000 kilomètres au jour de la vente, la couverture Hy Excellence + 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 :

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, amortisseurs avant et arrière, recharge de climatisation, bouteille déshydratante, silent-bloc, piles et lampes,
- les accessoires non montés d'origine sur le Véhicule,
- les pneumatiques, les enjoliveurs, les jantes, tous les éléments de la carrosserie,
- la peinture,
- les vitrages et les joints d'étanchéité,
- la sellerie, les garnitures et habillages intérieurs, les grilles de ventilation,
- les éléments de la cellule pour les camping-cars.

Le remplacement de la batterie du Véhicule ne sera pris en charge que à la suite de l'expertise d'un expert missionné par le Gestionnaire. Aucune avance de frais ou accord ne sera fait avant ladite expertise. Un remplacement de

batterie sera pris en charge par le Gestionnaire si la capacité de la batterie atteint un seuil inférieur aux Préconisations du Constructeur.

6.2 Détermination du montant de prise en charge et plafond de prise en charge

6.2.1 Montant de prise en charge

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 « Expertise » des Conditions Générales.

Aucun abattement pour vétusté n'est appliqué.

6.2.2 Plafond de prise en charge pour les couvertures E-Medium+ et Hy-Medium+

Le montant maximum de prise en charge de l'ensemble des réparations couvertes au titre de la présente Garantie Commerciale ne peut pas dépasser un plafond de 1 500 € TTC par Panne.

Lorsque l'option Confort a été choisie dans le Certificat de Garantie, ce plafond de prise en charge est supprimé.

Le montant de prise en charge pour le changement d'une batterie au titre de la présente Garantie Commerciale ne peut dépasser un plafond de 5 000 € TTC par panne. La nécessité du changement de batterie doit être confirmée par passage d'expert missionné par le Gestionnaire.

La souscription à l'option Confort ne donne pas lieu à une suppression du plafond pour la prise en charge du remplacement de la batterie.

De plus, le montant de prise en charge de l'ensemble des réparations couvertes ne peut dépasser la Valeur de Remplacement du Véhicule à Dire d'Expert (VRADE) au jour de la panne. Le montant de réparation excédant ce plafond reste à la charge du Client.

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, et que le montant de la VRADE est supérieur au plafond de prise en charge, la prise en charge reste limitée au plafond. A l'inverse, si le montant de la VRADE est inférieur au plafond de prise en charge, la prise en charge sera égale au montant de la VRADE.

6.2.3 Plafond de prise en charge pour les couvertures E-Excellence + et Hy-Excellence +

Le montant de prise en charge pour le changement d'une batterie au titre de la présente Garantie Commerciale ne peut dépasser un plafond de 5 000 € TTC par panne. La nécessité du changement de batterie doit également être confirmée par passage d'expert missionné par le Gestionnaire.

La souscription à l'option Confort ne donne pas lieu à une suppression du plafond pour la prise en charge du remplacement de la batterie.

De plus, le montant de prise en charge de l'ensemble des réparations couvertes ne peut dépasser la Valeur de Remplacement du Véhicule à Dire d'Expert (VRADE) au jour de la panne. Le montant de réparation excédant ce plafond, reste à la charge du Client.

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, et que le montant de la VRADE est supérieur au plafond de prise en charge, la prise en charge reste limitée au plafond. A l'inverse, si le montant de la VRADE est inférieur au plafond de prise en charge, la prise en charge sera égale au montant de la VRADE.

6.3 Expertise

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

Si la Panne est couverte par la Garantie Commerciale « pannes mécaniques », Le Gestionnaire prend à sa charge le coût des opérations de démontage nécessaires pour

déterminer l'origine, l'étendue des dommages et le montant des réparations entrant dans le champ d'application de la Garantie Commerciale.

Si l'expertise démontre que la Panne n'est pas couverte par la présente Garantie Commerciale, les coûts de diagnostic et les opérations de démontage reste à Votre Charge.

Toute facturation complémentaire reste à la charge du Client.

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 sur l'application du Contrat en découlant **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.

6.4 Modalités

6.4.1 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,**

- **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.

- **Faire procéder aux contrôles techniques aux dates fixées par la réglementation** et de 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 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 un ordre de réparation.

6.4.2 Demande de prise en charge

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

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

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. Les frais de diagnostic sont pris en charge si la panne a pour origine la défaillance d'une pièce couverte par la Garantie Commerciale.

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

- S'adresser, en vue de la réparation, à un réparateur professionnel, de préférence l'établissement ayant vendu le Véhicule ou à un concessionnaire agent de la marque du Véhicule ;
- Demander au réparateur de contacter le Service Gestion des Garanties et Entretien d'OPT EVEN Services, après examen du Véhicule, et diagnostic de la panne :
 - o Par internet : sur le site www.opteven.com
 - o Par courriel : gestiongarantie@opteven.com,
 - o Par téléphone au : 04 72 43 66 07.

En indiquant :

- o Le numéro de garantie,
- o Le kilométrage du Véhicule,
- o L'immatriculation du Véhicule,
- o Un descriptif détaillé de la panne précisant ses causes et conséquences, avec une proposition chiffrée des opérations jugées nécessaires pour remédier au problème identifié.

En cas de panne 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 au jour où elle survient, **sans quoi aucune facture n'est remboursée** ;
- Contacter le Gestionnaire au : +33 4 72 43 66 07 qui attribuera un numéro de dossier devant figurer sur les factures de réparation

Le Gestionnaire peut décider de mandater un expert selon les conditions définies à l'article « Expertise » des Conditions Générales.

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 (Corse incluse), sous réserve des conditions d'application et des exclusions de la Garantie Commerciale.

La demande en vue 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 garage réparateur reste seul responsable des réparations qu'il a effectuées ou fait effectuer suite au diagnostic de panne initiale, 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.

6.5 Propriété des pièces défectueuses

Les pièces défectueuses ayant fait l'objet d'un remplacement au titre de la Garantie Commerciale « pannes mécaniques » deviennent de plein droit la propriété du Gestionnaire ou du Vendeur ou du garage réparateur.

ARTICLE 7 – EXCLUSIONS ET CIRCONSTANCES EXCEPTIONNELLES

7.1 Exclusions applicables à l'Assistance

7.1.1 Événements exclus et ne donnent pas lieu à remboursement :

- Toute dépense effectuée sans l'autorisation préalable de l'Assisteur,
- 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, organisateur, ou préposé de l'un d'eux ;
- Les événements consécutifs à un Accident de la circulation, un Incendie ou un Acte de Vandalisme, à un Vol ou une Tentative de Vol du Véhicule ;
- Les sinistres survenus dans les pays exclus conformément à l'article 3 des Conditions Générales ou en dehors des dates de validité

du Contrat,

- Les conséquences d'actes intentionnels de la part du Bénéficiaire ou les conséquences d'actes dolosifs ou de tentative de suicide ;
- Les pannes répétitives causées par l'absence de réparation du Véhicule ou le non-changement de la batterie défectueuse après la première intervention gérée par l'Assisteur.

7.1.2 Frais et préjudices exclus, qui ne donneront lieu à aucun remboursement :

- 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 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 de traversée en bateau ou en bac (ferry) ;
- 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.

7.2 Exclusions applicables à la Garantie Commerciale « pannes mécaniques »

7.2.1 Événements exclus

La Garantie Commerciale ne s'applique pas :

- Aux avaries ou interventions résultant :
 - o D'un Accident de circulation, du Vol, de l'Incendie, d'une Tentative de Vol ou d'un Acte de Vandalisme, d'un court-circuit, de

l'enlèvement ou de la confiscation du Véhicule ;

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

- o D'une cause externe, d'un événement climatique naturel ou d'une catastrophe naturelle, des faits constitutifs de vandalisme et dégradations volontaires ;

- o De la surtension ;

- o De la présence ou l'action d'animaux ou d'insectes dans le Véhicule ;

- o 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 adaptée au Véhicule,
- La surcharge,
- Toute utilisation dans des conditions non conformes aux Préconisations du Constructeur,

- o D'éléments ou pièces non conformes aux données d'origine du Véhicule selon le constructeur automobile ;

- o De la rupture d'une pièce non couverte par la Garantie Commerciale ;

- 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 le Vendeur ;

- Aux pannes ayant pour origine la mauvaise exécution ou l'inexécution, selon les règles de l'art, reconnue à dire d'expert, 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.

7.2.2 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 et ne donneront lieu à aucun remboursement :

- 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 ;
- Le remplacement de pièces non défectueuses, par prévention ou par Préconisation du Constructeur ou pour raison de confort ;
- Toutes les conséquences directes ou indirectes résultant d'une réparation non conforme aux règles de l'art, reconnue à dire d'expert ou n'ayant pas atteint son obligation de résultat ;
- Les frais relatifs aux campagnes de rappel du constructeur automobile.

7.3 Circonstances exceptionnelles

OPTEVEN Assurances, pour la prestation d'Assistance, et OPTEVEN Services pour la gestion de la Garantie Commerciale « panne mécanique », 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 en cas d'impossibilité matérielle de délivrer les prestations, consécutivement un cas 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 pandémies et/ou épidémies,
- 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,
- Le risque nucléaire.

ARTICLE 8 - DISPOSITIONS DIVERSES

8.1 Nullité ou perte de la garantie

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

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

8.2.1 Protection des données à caractère personnel

Dans le cadre de l'octroi du Contrat, 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 et l'Assisteur en qualité de sous-traitants.

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

- Au Gestionnaire, à l'Assisteur, 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 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, et mettre en place les prestations d'Assistance,
- 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 de statistiques, profilage, d'enquête qualité.

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 ainsi que le nom, l'âge des Bénéficiaires lors d'une demande d'Assistance, ou encore la condition physique des Bénéficiaires si cette dernière nécessite des aménagements spécifiques aux prestations d'Assistance,
- 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 : OPT EVEN - Service Relation Client - 10 rue Olympe de Gougues, 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'OPT EVEN 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>

8.2.2 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 « pannes mécaniques » 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 : OPT EVEN - 10 rue Olympe de Gougues - 69100 Villeurbanne, étant précisé que ces enregistrements sont conservés pour une période maximale de six (6) mois.

Pour plus d'informations, il est possible de consulter la Déclaration de Confidentialité, de sécurité et de protection des données

expliquant notamment comment et pourquoi sont collectées les données personnelles.

8.2.3 Droit d'opposition

Conformément aux dispositions de l'article L223-1 du Code de la consommation, le Client dispose du droit de s'inscrire gratuitement 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.

8.3 Prescription, réclamation et médiation

8.3.1 Garantie Commerciale « pannes mécaniques »

Toute action dérivant de la Garantie Commerciale « pannes mécaniques » 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 bienfondé de Votre demande ; demande en justice, même en référé ; acte d'exécution forcée ; désignation d'experts).

Pour toute réclamation, Vous êtes invité à vous adresser à OPT EVEN Services par voie postale à l'adresse suivante : OPT EVEN Services - Service Relation Client - 10 Rue Olympe de Gougues - 69100 Villeurbanne ; ou par email à l'adresse suivante : relationclient@opteven.com

En cas d'échec du processus de réclamation concernant une prestation liée à la Garantie Commerciale, conformément à l'article L612-1 du Code de la consommation, « tout consommateur a le droit de recourir gratuitement à un médiateur de la consommation en vue de la résolution amiable du litige qui l'oppose à un professionnel. A cet effet, le professionnel garantit au consommateur le recours effectif à un dispositif de médiation de la consommation. » A ce titre, OPT EVEN Services propose, si Vous avez la qualité de consommateur, dans le cadre de litiges qui n'auraient pas trouvé résolution de manière amiable, de saisir un médiateur de la consommation inscrit sur la liste des médiateurs de la Cour d'Appel de Lyon et accessible sur le site <https://www.cours-appel.justice.fr/lyon/les->

mediateurs-de-justice.

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

8.3.2 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.

Pour toute réclamation, Vous êtes invité à vous 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 de Votre demande dans un délai de dix (10) jours (sauf si une réponse a déjà été apportée au cours de ce délai), et à traiter Votre demande dans un délai maximal de soixante (60) jours à compter de la réception de Votre demande.

En cas d'échec du processus de réclamation concernant une prestation liée à l'Assistance, et si Vous êtes consommateur, Vous pouvez faire appel au Médiateur de l'Assurance – adresse postale : TSA 50110 – 75441 Paris Cedex 09. Site internet : www.mediation-assurance.org.

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.

8.4 Droit applicable et tribunaux compétents

Le contrat Auto Confiance e-Move 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 domicile du défendeur. Lorsque le Client a la qualité de consommateur, il peut saisir, soit l'une des juridictions territorialement compétentes en vertu du Code de procédure civile, soit la juridiction du lieu où il demeurerait au moment de la conclusion du Contrat ou de la survenance du fait dommageable.

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

8.5 Cadre réglementaire

La Garantie Commerciale « pannes mécaniques » n'est pas une garantie d'assurance de chose de type panne mécanique ou de responsabilité civile couvrant le 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 L217-3 du Code de la consommation et L641 et suivants du Code civil au profit de l'acquéreur.

Dans ce cadre, la loi prévoit :

Garantie de conformité :

Article L217-3 du Code de la consommation :

« Le vendeur délivre un bien conforme au contrat ainsi qu'aux critères énoncés à l'article L. 217-5. Il répond des défauts de conformité existant au

moment de la délivrance du bien au sens de l'article L. 216-1, qui apparaissent dans un délai de deux ans à compter de celle-ci. [...]

Le vendeur répond également, durant les mêmes délais, des défauts de conformité résultant de l'emballage, des instructions de montage, ou de l'installation lorsque celle-ci a été mise à sa charge par le contrat ou a été réalisée sous sa responsabilité, ou encore lorsque l'installation incorrecte, effectuée par le consommateur comme prévu au contrat, est due à des lacunes ou erreurs dans les instructions d'installation fournies par le vendeur.

Ce délai de garantie s'applique sans préjudice des articles 2224 et suivants du code civil. Le point de départ de la prescription de l'action du consommateur est le jour de la connaissance par ce dernier du défaut de conformité. »

Article L217-4 du Code de la consommation :

« Le bien est conforme au contrat s'il répond notamment, le cas échéant, aux critères suivants :

1° Il correspond à la description, au type, à la quantité et à la qualité, notamment en ce qui concerne la fonctionnalité, la compatibilité, l'interopérabilité, ou toute autre caractéristique prévues au contrat ;

2° Il est propre à tout usage spécial recherché par le consommateur, porté à la connaissance du vendeur au plus tard au moment de la conclusion du contrat et que ce dernier a accepté ;

3° Il est délivré avec tous les accessoires et les instructions d'installation, devant être fournis conformément au contrat ;

4° Il est mis à jour conformément au contrat. »

Article L217-5 du Code de la consommation :

« I.-En plus des critères de conformité au contrat, le bien est conforme s'il répond aux critères suivants :

1° Il est propre à l'usage habituellement attendu d'un bien de même type, compte tenu, s'il y a lieu, de toute disposition du droit de l'Union européenne et du droit national ainsi que de toutes les normes techniques ou, en l'absence de telles normes techniques, des codes de conduite spécifiques applicables au secteur concerné ;

2° Le cas échéant, il possède les qualités que le vendeur a présentées au consommateur sous forme d'échantillon ou de modèle, avant la

conclusion du contrat ;

3° Le cas échéant, les éléments numériques qu'il comporte sont fournis selon la version la plus récente qui est disponible au moment de la conclusion du contrat, sauf si les parties en conviennent autrement ;

4° Le cas échéant, il est délivré avec tous les accessoires, y compris l'emballage, et les instructions d'installation que le consommateur peut légitimement attendre ;

5° Le cas échéant, il est fourni avec les mises à jour que le consommateur peut légitimement attendre, conformément aux dispositions de l'article L. 217-19 ;

6° Il correspond à la quantité, à la qualité et aux autres caractéristiques, y compris en termes de durabilité, de fonctionnalité, de compatibilité et de sécurité, que le consommateur peut légitimement attendre pour des biens de même type, eu égard à la nature du bien ainsi qu'aux déclarations publiques faites par le vendeur, par toute personne en amont dans la chaîne de transactions, ou par une personne agissant pour leur compte, y compris dans la publicité ou sur l'étiquetage.

II.-Toutefois, le vendeur n'est pas tenu par toutes déclarations publiques mentionnées à l'alinéa qui précède s'il démontre :

1° Qu'il ne les connaissait pas et n'était légitimement pas en mesure de les connaître ;

2° Qu'au moment de la conclusion du contrat, les déclarations publiques avaient été rectifiées dans des conditions comparables aux déclarations initiales ; ou

3° Que les déclarations publiques n'ont pas pu avoir d'influence sur la décision d'achat.

III.-Le consommateur ne peut contester la conformité en invoquant un défaut concernant une ou plusieurs caractéristiques particulières du bien, dont il a été spécifiquement informé qu'elles s'écartaient des critères de conformité énoncés au présent article, écart auquel il a expressément et séparément consenti lors de la conclusion du contrat. »

Lorsque le Client agit en garantie légale de conformité, il bénéficie d'un délai de deux (2) ans à compter de la délivrance du bien pour agir ; il peut choisir entre la réparation ou le remplacement du bien, sous réserve des

conditions de coût prévues par l'article L217- 12 du Code de la consommation ; il est dispensé de rapporter la preuve de l'existence du défaut de conformité du bien durant les vingt-quatre (24) mois suivants la délivrance du bien neuf, ou pour les biens d'occasion pendant les douze (12) premiers mois suivants la délivrance du bien.

Garantie des Vices Cachés

Article 1641 du Code civil : « *Le vendeur est tenu de la garantie à raison des défauts cachés de la chose vendue qui la rendent impropre à l'usage auquel on le destine, ou qui diminuent tellement cet usage, que l'acheteur ne l'aurait pas acquise, ou n'en aurait donné qu'un moindre prix, s'il les avait connus.* »

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

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

Carnet d'entretien

Les opérations d'entretien sont à effectuer en priorité chez votre Vendeur ou chez un membre du réseau de la marque, selon les préconisations du constructeur automobile.

Date

--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

Km compteur _____

Signature et cachet de l'établissement
ayant effectué les opérations :

Prochain entretien
_____ Km

Date

--	--	--	--	--	--	--	--	--

Km compteur _____

Signature et cachet de l'établissement
ayant effectué les opérations :

Prochain entretien
_____ Km

Date | | | | | | | |

Km compteur _____

Signature et cachet de l'établissement
ayant effectué les opérations :

Prochain entretien
_____ Km

Date

--	--	--	--	--	--	--	--	--

Km compteur _____

Signature et cachet de l'établissement
ayant effectué les opérations :

Prochain entretien
_____ Km

Carnet d'entretien

Les opérations d'entretien sont à effectuer en priorité chez votre Vendeur ou chez un membre du réseau de la marque, selon les préconisations du constructeur automobile.

Date

Km compteur

Signature et cachet de l'établissement
ayant effectué les opérations :

Prochain entretien
 Km

Date

Km compteur

Signature et cachet de l'établissement
ayant effectué les opérations :

Prochain entretien
 Km

Date

Km compteur

Signature et cachet de l'établissement
ayant effectué les opérations :

Prochain entretien
 Km

Date

Km compteur

Signature et cachet de l'établissement
ayant effectué les opérations :

Prochain entretien
 Km

Changement de propriétaire

Validation de changement de propriétaire

À retourner sous 10 jours à dater de la revente du véhicule accompagné de la photocopie du certificat de cession ou facture de vente à :

Opteven Services

Service Relation Client

relationclient@opteven.com

10 rue Olympe de Gouges

69100 VILLEURBANNE

Ancien propriétaire Nom/Prénom : _____

N° de contrat :

--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

Véhicule (marque, modèle) : _____

Immatriculation : _____

Km au jour de la revente : _____ Date : _____

A COMPLETER PAR LE NOUVEAU PROPRIETAIRE

Nom M. /Mme/ Société (barrer la mention inutile) : _____

Adresse ou Dénomination Sociale, N°SIREN et Nom du Représentant légal : _____

CP : _____ Ville : _____

Email : _____ N° Téléphone : _____

Gestion des données personnelles

Le Client est informé qu'il peut modifier à tout moment auprès d'Opteven ses données personnelles ou révoquer l'accord de transmission de ses données personnelles sans influence sur la gestion de ses prestations d'assurance. Pour plus d'informations, se référer aux Conditions Générales, article 8.2.

Je reconnais avoir reçu, pris connaissance et accepté les Conditions Générales OA_CG_B2B_AC_E-MOVE_01022022 du présent Contrat.

Signature précédée de la mention « Bon pour accord » :

Date : _____ Signature : _____

Gestion des Garanties et Entretien

Demande de prise en charge
et renseignements techniques

Tél. : 04 72 43 66 07

@ : gestiongarantie@opteven.com

Relation Clientèle

@ : relationclient@opteven.com

Assistance

24 h / 24 - 7 j / 7

Dépannage - Remorquage

Tél. : 04 72 43 52 67

Depuis l'étranger :

Tél. : + 33 4 72 43 52 67

Opteven Services
Société par Actions Simplifiée
au capital de 365 878 €
333 375 RCS Lyon

10 rue Olympe de Gouges
69100 Villeurbanne

www.opteven.com

opteven

Désormais, la qualité a un nom