

GARANTIE PANNE MÉCANIQUE | ASSISTANCE

La E-Garantie **autosphere**



autosphere

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 vous rendre dans nos ateliers.


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

Votre distributeur vendeur

SOMMAIRE

Numéros utiles	p. 4
Conditions Générales du Programme de Garantie Commerciale	
La E-garantie autosphere	p.5
Conditions Particulières du Programme de Garantie Commerciale	
La E-garantie autosphere	p. 20
Carnet d'entretien	p. 25
Changement de propriétaire	Annexe

PANNE MÉCANIQUE

	ÉLECTRIQUES		HYBRIDES	
	E-Premium autosphere	E-Quality autosphere	Hy-Premium autosphere	Hy-Quality autosphere
 Câbles de recharge	>	>	>	>
 Machines électriques (groupe motopulseur)	>	>	>	>
 Batterie électrique*	>	>	>	>
 Boîte de vitesses automatique	>	>	>	>
 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	>	>	>	>
 Moteur			>	>
 Boîte de vitesses robotisée			>	>
 Pont			>	>
 Turbo			>	>
 Circuit d'alimentation			>	>
 Équipements électroniques	>		>	
 Batterie 12V / batterie de servitude	>		>	
 Toute autre pièce sauf exclusion*	>		>	



ASSISTANCE

24 h/24 – 7j/7

Dépannage - Remorquage* 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

Aide à l'installation d'une borne de recharge personnelle :

- ✓ Accompagnement de notre équipe pour le montage du dossier

Le + E-garantie autosphere : participation aux frais de **remplacement de la batterie électrique** au delà de la garantie constructeur dans la limite de **5 000 € TTC***.

LES PLUS*

- ✓ Mise à disposition d'un **véhicule de remplacement** 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**

* Suivant les conditions générales.

NUMÉROS UTILES

Demande d'assistance



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.

Assistance **24h/24 – 7j/7**
Pour la France **04 72 43 52 50**
Depuis l'étranger **+ 33 4 72 43 52 50**

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 le garage 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 52 51**
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 52 51 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 5.4. 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 LA E-GARANTIE AUTOSPHERE

CG_B2B_LA_E-GARANTIE_AUTOSPHERE_01062023

PREAMBULE

Votre Contrat se compose :

✓ Des présentes Conditions Générales, qui énoncent les garanties et services proposés, leurs limites, leurs exclusions, ainsi que les modalités de fonctionnement de Votre Contrat,

✓ Des Conditions Particulières, qui complètent les Conditions Générales et personnalisent Votre Contrat en fonction de Votre situation, des caractéristiques du Véhicule. Elles précisent la nature des garanties ainsi que des éventuels plafonds de remboursement et franchises,

✓ 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 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.

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

Tous les mots suivants, 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 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, survenue sur le Véhicule.

Pour Vous permettre de bénéficier des prestations d'Assistance, le Vendeur a souscrit auprès d'OPT EVEN 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'OPT EVEN Assurances, Société Anonyme à conseil de surveillance et directoire au capital de 5 335 715 €, immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de Lyon sous le numéro 379 954 886, dont le siège social est situé au 10 rue Olympe de Gouges 69100 Villeurbanne. OPT EVEN Assurances est une société d'assurances régie par le Code des assurances et soumise à l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution (ACPR) sise 4 place de Budapest, CS 92459, 75436 Paris Cedex 09.

Bénéficiaire : Désigne toute personne qui bénéficie des prestations d'Assistance. Il s'agit du propriétaire du Véhicule, ou tout conducteur autorisé par ce dernier à titre gratuit, ainsi que les passagers transportés à titre gratuit. 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 covoiturage, 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 covoiturage 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 passagers autorisés par le certificat d'immatriculation (ou carte grise) du Véhicule. Les auto-stoppeurs transportés ne bénéficient pas des prestations d'Assistance.**

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

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 / Garantie la E-garantie autosphere : 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.

Garantie Commerciale « pannes mécaniques » / Garantie Commerciale : 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 / Opteven Services : Désigne le prestataire auquel le Vendeur a confié la mission de gérer la Garantie Commerciale. Il s'agit d'OPT EVEN Services, Société par Actions Simplifiée au capital de 365 878 €, immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés 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 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 garantie, 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 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 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) 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.

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 présentes 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 à 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 - QUEL VEHICULE EST GARANTI ?

Peut bénéficier de la présente E-garantie autosphere, le Véhicule doit cumulativement être un :

- > 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

Le Véhicule peut être utilisé pour tout type d'usage, qu'il s'agisse de déplacements privés ou professionnels occasionnels ; dans ce dernier cas, l'utilisation du Véhicule dans le cadre professionnel doit rester exceptionnelle, le véhicule ne doit pas être assimilé à un outil de travail.

2.1. Véhicules non éligibles

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 ne répondant pas aux conditions d'éligibilité indiquées à l'article « QUEL VEHICULE EST GARANTI ? »,**
- > **Les véhicules destinés à la location courte durée (Codes APE 7711A, 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 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 (Codes APE 4511Z, 4519Z, 4540Z), vente aux enchères, activités de réparation et/ou d'entretien et/ou de rénovation (Codes APE 4520A, 4520B, 4540Z) ;

> 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 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 automobile 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 conformément au décret n°2016-1890 du 27 décembre 2016,

> Les Véhicules de marque Jaguar et Land Rover dont la valeur à neuf (hors options) est supérieure à 100 000€, et les autres marques dont la valeur à neuf (hors options) est supérieure à 120 000€,

> 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),

> en Principauté de Monaco,

> 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.

ARTICLE 4 - QUAND ETES-VOUS COUVERT ?

4.1 Prise d'effet de Votre Contrat

Le 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 Garantie Constructeur.

4.2 Durée de Votre Contrat

La durée du Contrat est déterminée en fonction

de l'âge et du kilométrage du véhicule.

La durée du contrat est indiquée dans le Certificat de Garantie.

4.3 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 « QUEL VEHICULE EST GARANTI ? » 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 « CESSION DE VOTRE CONTRAT » des présentes Conditions Générales),
- > 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, En cas de vente aux enchères du Véhicule,

4.4 Cession de votre contrat

4.4.1. 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 et les Conditions Particulières 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) 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@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 « QUEL VEHICULE EST GARANTI ? » 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.

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 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 - GARANTIE COMMERCIALE « PANNES MECANIQUES »

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

> 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, 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 de 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 nécessaire 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, ensuite, de faire effectuer les opérations d'entretien et/ou de changement des pièces et organes 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 les cinq (5) jours maximums 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 un 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, 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 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 modalités d'assurance.**

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 agence 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.opteven.com

> Par courriel : gestiongarantie@opteven.com

> 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,

> Une proposition chiffrée des opérations 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 ETRE 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 établit 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 de prise 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 « EXPERTISE » des Conditions Générales.

Sous réserve du respect de l'article « COMMENT BENEFICIER DE LA GARANTIE COMMERCIALE « PANNES MECANIQUES » ? des présentes Conditions Générales, les réparations exécutées et facturées, dont Vous justifiez avoir fait l'avance, Vous seront remboursés par le Gestionnaire, sur présentation de la facture acquittée en original.

Le montant de prise en charge ne pourra 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.

Les Conditions Particulières de Votre Contrat peuvent prévoir un plafond de prise en charge par Panne ou sur la durée totale de Votre Contrat. Ce plafond dépend des options mentionnées au Certificat de Garantie.

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. 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.

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 sur l'application du Contrat en découlant, avant toute réparation, Vous pouvez missionner un expert afin de mettre en œuvre une expertise contradictoire. **Les frais d'expertise sont à votre Charge.** Ceux-ci Vous seront intégralement remboursés par le Gestionnaire, si l'expertise démontre que l'intervention est couverte par le Contrat.

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

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

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 Vendeur ou du garage réparateur.

ARTICLE 6 - COMMENT BENEFICIER DE L'ASSISTANCE

6.1 Mise en œuvre de l'Assistance

INFORMATION SUR LES DANGERS À CONDUIRE UN VÉHICULE NON RÉPARÉ

Le Client est informé que l'utilisation de son Véhicule sans réparation est une situation dangereuse et que l'Assiste ne peut en aucun cas être tenu responsable en cas de dommages subis par l'assisté 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'Assiste au numéro indiqué dans les Conditions Particulières de Votre Contrat.

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

Toute dépense engagée sans l'accord préalable de l'Assiste ne 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'Assiste :

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

Vous êtes informé que le bon déroulement des prestations d'Assistance dépend de la précision des informations que Vous fournissez à l'Assiste.

L'Assiste décline toute responsabilité pour :

- > Tous dommages directs ou indirects découlant d'un manquement ou d'un retard dans l'exécution de ses obligations, résultant d'un défaut d'information ou d'un renseignement erroné donné par le Bénéficiaire,

> Les dommages liés à la non-exécution des prestations prévues au Contrat qui résulteraient du non-respect des Bénéficiaires aux consignes données par l'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 privée est 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 – EXCLUSIONS ET CIRCONSTANCES EXCEPTIONNELLES

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 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 à un cas de force majeure ou d'évènements tels que :

> Toutes recommandations de l'O.M.S ou des autorités nationales ou internationales ou restriction à la libre circulation des personnes et des biens, et ce quel qu'en soit le motif notamment sanitaire, de sécurité, météorologique, limitation ou interdiction de trafic aéronautique,

> 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 catastrophes naturelles,

> Le risque nucléaire.

7.2 Exclusions applicables 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, 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, même lorsque ces évènements sont les conséquences d'une Panne, de l'excès de froid ou de chaleur, l'immersion ou l'immobilisation prolongée du Véhicule, reconnu à dire d'expert,

> d'un événement climatique naturel,

> 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 adaptée au Véhicule,

> la surcharge,

> ainsi que toute utilisation dans des conditions non conformes aux Préconisations du Constructeur.

> des avaries provoquées intentionnellement par le propriétaire ou l'utilisateur du Véhicule,

> d'éléments ou pièces non conformes aux données d'origine du constructeur automobile

> de la rupture d'une pièce non couverte par la présente Garantie Commerciale ;

> 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,

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

> 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).

Les évènements 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'OPTÉVEN 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 gardiennage, de stationnement, les amendes,

> Les préjudices de jouissance,

> Les préjudices 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,

> 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 évènements suivants, dont la survenance ne donnera lieu à aucune prise en charge :

> Les évènements survenus dans les pays exclus conformément à l'article « OU ETES-VOUS COUVERT ? » des Conditions Générales,

> Les évènements consécutifs à un Accident de la circulation, à un Vol ou une Tentative de Vol, un Incendie ou un Acte de Vandalisme,

> Les conséquences d'actes intentionnels de la part du Bénéficiaire ou les conséquences d'actes dolosifs ou de tentative 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 l'absence de réparation du Véhicule ou le non-changement d'une pièce ou d'un organe défectueux après la première intervention gérée par l'Assisteur.

Les frais et/ou les préjudices listés ci-dessous ne pourront donner lieu à un remboursement ou à une prise en charge de la part d'OPTEVEN 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 franchise non rachetable en cas de mise à disposition d'un véhicule de remplacement,

> Les frais de douane,

> Les frais de rapatriement du Véhicule à l'état d'épave et à des fins d'expertise,

> Les frais de restauration,

> Les frais d'annulation de séjour,

> Les frais 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.

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'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'Assisteuse 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, 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 : OPTEVEN - Service Relation Client - 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'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>

8.3 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), les communications téléphoniques avec OPT EVEN Assurances pour la gestion de l'Assistance et OPT EVEN Services pour la gestion de la Garantie Commerciale sont susceptibles d'être enregistrées.

Ces enregistrements sont conservés pour une durée de six (6) mois.

Ces enregistrements téléphoniques constituent un traitement de données à caractère personnel dont le responsable de traitement est OPT EVEN Assurances ou OPT EVEN Services selon la nature des prestations, auprès de qui les personnes concernées peuvent exercer leurs droits d'accès, de rectification et d'opposition pour motifs légitimes, à l'adresse suivante : OPT EVEN Assurances ou OPT EVEN Services - Service Relation Client - 10 rue Olympe de Gouges - 69100 Villeurbanne.

8.4 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 par voie électronique sur le site www.bloctel.gouv.fr.

8.5 Délai pour engager une action et prescription

8.5.1 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).

8.5.2 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.

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 : OPT EVEN Services - Service Relation Client - 10 Rue Olympe de Gouges - 69100 Villeurbanne ou par courriel aux adresses suivantes :

> relationclient@opteven.com pour formuler une demande d'information ou une demande concernant la gestion de Votre Contrat,

> 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, 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-médiateurs-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.

8.6.2 Assistance

Pour toute réclamation, ou demande d'information concernant l'Assistance, Vous êtes invité à nous contacter par courrier : OPTEVEN Assurances - Service Relation Client -10 Rue Olympe de Gouges - 69100 Villeurbanne ; ou par courriel aux adresses suivantes :

> relationclient@opteven.com pour formuler une demande d'information ou une demande concernant la gestion de Votre Contrat,

> reclamation@opteven.com pour formuler une réclamation.

OPTEVEN 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.

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.

8.7 Droit applicable et tribunaux compétents

La E-garantie autosphere est régie 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 des présentes 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 demeurait au moment de la conclusion du contrat ou de la survenance du fait dommageable.

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

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.

CONDITIONS PARTICULIERES DU PROGRAMME LA E-GARANTIE AUTOSPHERE

CP_B2B_LA_E-GARANTIE_AUTOSPHERE_01062023

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.

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 : le Véhicule doit être âgé de moins de dix (10) ans et avoir circulé moins de cent mille (100 000) kilomètres depuis la Date de sa Première Mise en Circulation au jour de la signature.

Durée au choix : Pour les véhicules d'occasion, la durée du Contrat est de 12 mois ou 24 mois.

ARTICLE 3 - QUELLES SONT LES PRESTATIONS DE GARANTIE PANNES MECANIQUES 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 72 435 251
- > En cas de panne à l'étranger : + (33) 4 72 435 251

3.1. Quelles sont les Pièces/organes couverts ?

3.1.1 La couverture E-Premium autosphere :

Pour les Véhicules âgés de **moins de cinq (5) ans et ayant circulé moins de 100 000 kilomètres au jour de la vente**, 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 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.

3.1.2 La couverture E-Quality autosphere :

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-Quality autosphere 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.

3.1.3 La couverture Hy-Premium autosphere :

Pour les Véhicules âgés de **moins de cinq (5) ans et ayant circulé moins de 100 000 kilomètres au jour de la vente**, la couverture Hy-Premium

autosphere 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 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.

3.1.4 La couverture Hy-Quality autosphere :

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-Quality autosphere 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.

3.2 Plafond de prise en charge :

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.

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

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

- > Depuis la France : par téléphone au 04 72 435 250
- > Depuis l'étranger : par téléphone au (33) 4 72 435 250

En complément des exclusions relatives à l'Assistance prévues par Vos Conditions Générales, les immobilisations ayant pour origine 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 Dépannage et/ou remorquage

L'Assisteur organise dans tous les cas de panne, de crevaison, de perte de clés, d'erreur de carburant, de panne d'énergie ou de carburant 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.

4.2 Assistance spécifique aux garanties E-Premium autosphere et E-Quality autosphere

4.2.1 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.

4.2.2 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.**

4.2.3 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.

- > Depuis la France : par téléphone au 04 72 435 250
- > Depuis l'étranger : par téléphone au (33) 4 72 435 250

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 autosphere. 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.

4.3 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 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 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.**

4.4 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.

4.5 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.**

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

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_LA_E-GARANTIE_AUTOSPHERE_01062023 du présent Contrat.

Signature précédée de la mention « Bon pour accord » :

Date :

Signature :

GESTION DES GARANTIES ET ENTRETIENS

Demande de prise en charge et
renseignements techniques :

04 72 43 52 51

gestiongarantie@opteven.com

RELATION CLIENTÈLE

relationclient@opteven.com

ASSISTANCE

Dépannage - Remorquage 24 h / 24 - 7 j / 7

Pour la France :

04 72 43 52 50

Depuis l'étranger :

+ 33 4 72 43 52 50



autosphere