

# CONDITIONS GÉNÉRALES DE LA GARANTIE COMMERCIALE ET ASSURANCE POUR COMPTE ASSISTANCE

CG\_B2B\_2025

## PRÉAMBULE

Votre Contrat se compose :

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

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

Ce Contrat comprend une Garantie Commerciale « pannes mécaniques » octroyée par le Vendeur, ainsi que, le cas échéant, d'une garantie d'Assistance souscrite par le Vendeur au bénéfice de ses clients. Le Contrat est distribué par OPT EVEN Courtage, exploitant la marque Garantie M.

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

Les mots et expressions commençant par une majuscule, qu'ils soient utilisés au singulier ou au pluriel, auront la signification prévue au présent article. Ces mêmes mots ou expressions utilisés sans majuscule ont la signification communément admise dans la langue française.

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

**Assistance** : Désigne les opérations d'organisation et de prise en charge des prestations d'Assistance mises en œuvre à la suite d'une Immobilisation survenue sur le Véhicule. Le Certificat de garantie précise si Vous bénéficiez des prestations d'Assistance ou non. Pour Vous permettre de bénéficier de prestations d'Assistance, le Vendeur a souscrit auprès d'OPT EVEN Assurances 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 social de 5 335 715 euros, immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de Lyon sous le numéro 379 954 886, et dont le siège social est sis 10 rue Olympe de Gouges, 69100 Villeurbanne. OPT EVEN Assurances est une entreprise d'assurance régie par le Code des assurances et soumise au contrôle de l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution (ACPR) sise 4 place de Budapest, CS 92459, 75436 Paris Cedex 09-Eco-organisme IDU/IREP N° FR377846\_01PCBI.

**Bénéficiaire** : Désigne toute personne qui bénéficie des prestations d'Assistance. Il s'agit du propriétaire du Véhicule, ou tout conducteur autorisé par ce dernier à titre gratuit, ainsi que les passagers transportés à titre gratuit. Par passager transporté à titre gratuit, il faut entendre tout passager ne versant pas de rémunération au conducteur, même s'il participe aux frais de route ; il peut s'agir de co-voiturage, c'est-à-dire l'utilisation conjointe et organisée d'un véhicule par un conducteur non professionnel et un ou plusieurs tiers passagers, dans le but d'effectuer un trajet commun. Le co-voiturage ne doit pas être rémunéré, hormis le partage des frais liés au trajet.

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

**Certificat de Garantie** : Désigne le document complété et signé par Vous décrivant notamment le Véhicule, son âge, le kilométrage et les options du Contrat (usage, kilométrage annuel, formule et durée). Le Certificat de garantie précise si Vous bénéficiez, ou non, de prestations d'assistance au titre du Contrat.

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

**Contrat** : Désigne le présent contrat composé d'une Garantie Commerciale « pannes mécaniques » et, le cas échéant, d'une Assistance.

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

**Distributeur** : Désigne la Société OPT EVEN Courtage, Société par Actions Simplifiée au capital social de 6 384 430 euros, immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de Lyon sous le numéro 843 914 300, et dont le siège social est sis 10 Rue Olympe de Gouges, 69100 Villeurbanne. OPT EVEN Courtage dont le nom commercial est Garantie M, est immatriculée à l'ORIAS (<https://www.orias.fr/>) en tant que courtier d'assurances, sous le numéro 18008174 - Eco-organisme IDU/IREP N°FR377846\_01PCBI.

**Garantie Commerciale ou Garantie Commerciale « pannes mécaniques »** : Désigne le contrat de prestations de service établi entre le Vendeur et Vous. Il s'agit d'une garantie contre les risques de pannes mécaniques, d'origine contractuelle proposée par le Vendeur et qui est distincte de la garantie légale des vices cachés prévue aux articles 1641 à 1648 du Code civil et de la garantie légale de conformité régie par les articles L 217-3 et suivants du Code de la consommation. Cette Garantie Commerciale est définie à l'article L217-21 du Code de la consommation. Ce n'est pas une garantie d'assurance.

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

**Gestionnaire** : Désigne le prestataire auquel le Vendeur a confié la mission de gérer la Garantie Commerciale « pannes mécaniques ». Il s'agit d'OPT EVEN Services, Société par Actions Simplifiée au capital social de 365 878 euros, immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de Lyon sous le numéro 333 375 426, dont le siège social est sis 10 rue Olympe de Gouges, 69100 Villeurbanne - Eco-organisme IDU/IREP N° FR377846\_01PCBI.

**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 dans les Conditions Particulières, ne donnera lieu à aucune prise en charge au titre du Contrat.**

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

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

**Perte totale** : Désigne la disparition ou la destruction complète du Véhicule :

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

**Pièces d'Entretien** : Désigne les pièces listées dans le carnet d'entretien du Véhicule et qui doivent faire l'objet d'un entretien selon une périodicité indiquée dans les Préconisations du Constructeur.

**Pièces d'Usure** : Désigne les pièces dont la défaillance est due à l'Usure Normale ; elles sont strictement limitées aux pièces visées dans les Conditions Particulières.

# CONDITIONS GÉNÉRALES DE LA GARANTIE COMMERCIALE ET ASSURANCE POUR COMPTE ASSISTANCE

## CG\_B2B\_2025

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

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

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

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

**Véhicule :** Désigne le véhicule automobile identifié sur le Certificat de Garantie et répondant aux conditions d'éligibilité définies à l'article « QUEL VEHICULE EST GARANTI ? » des Conditions Générales et dans les Conditions Particulières.

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

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

## ARTICLE 2 - QUEL VEHICULE EST GARANTI ?

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

- Être un véhicule terrestre à moteur à quatre (4) roues,
- Avoir un poids total autorisé en charge (PTAC) inférieur ou égal à 3,5 tonnes,
- Être immatriculé en France métropolitaine (Corse incluse) ou dans la Principauté de Monaco,
- Remplir les conditions d'âge et de kilométrage spécifiées dans les Conditions Particulières au jour de la date de prise d'effet de la Garantie Commerciale. L'âge et le kilométrage du Véhicule sont appréciés depuis sa Date de Première Mise en Circulation,
- Avoir été vendu par le Vendeur.

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

- Les véhicules destinés à la location courte durée (Codes APE 7711A, 7712Z, 4941C),
- Les véhicules à usage professionnel de taxis (Codes APE 4932Z), d'auto-école (Code APE 8553),
- Les quads,
- Les corbillards (Code APE 9603Z),
- Les véhicules destinés au transport sanitaire, VSL, ambulance (Code APE 8690A),
- Les véhicules destinés au transport onéreux de marchandises ou de personnes (Codes APE 4931Z, 4932Z, 4939A, 4939B, 4941A, 4941B, 4942Z, 4950Z, 5221Z, 5320Z, 9603Z), les transports de messagerie express (Code APE 5229A),
- Les véhicules utilisés par la police, la gendarmerie, l'armée ou les pompiers,
- Les véhicules utilisés, pour des courses, rallyes, épreuves de vitesse ou tout autre utilisation sur un circuit, que ce soit en tant que participant ou en tant qu'organisateur.

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

- Les véhicules appartenant à des professionnels de l'automobile : commerce et/ou négoce de véhicules, y compris les dépôts-vente ou mandataires automobiles (Code APE 4511Z, 4519Z, 4540Z), vente aux enchères, activités de réparation et/ou d'entretien et/ou de rénovation (Code APE 4520A, 4520B, 4540Z),

- Les véhicules diffusés à moins de trois cents (300) exemplaires par an en France métropolitaine (Corse incluse),
- Les véhicules réparés consécutivement à une Perte Totale ou à une procédure relative aux véhicules économiquement irréparables (V.E.I.),
- Les véhicules de collection, cette mention est portée sur le certificat d'immatriculation du véhicule (carte grise),
- Les véhicules ayant fait l'objet d'une quelconque modification par rapport aux normes et spécifications standards du constructeur (hors installation d'un dispositif de conversion à carburant modulable (superéthanol ou bioéthanol ou éthanol E85) homologuée par l'Etat) postérieurement à la Date de leur Première Mise en Circulation, ou encore dont les pièces d'origine n'ont pas été remplacées par des pièces d'origine ou des pièces de qualité équivalente ou par des pièces de rechange issues de l'économie circulaire conformément au décret en vigueur,
- 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 - OÙ ÊTES VOUS COUVERT ?

Les prestations prévues au Contrat s'appliquent aux Pannes et Immobilisations survenues lors de tout déplacement à l'étranger effectué à titre privé ou professionnel :

- en France métropolitaine (Corse incluse),
- à l'étranger pour les déplacements dont la durée initiale du déplacement n'excède pas 90 jours consécutifs dans les pays couverts par le contrat d'assurance automobile que Vous avez souscrit de manière distincte du présent Contrat et listés dans votre mémo véhicule assuré (mémo d'assurance).

A titre indicatif, à la date de signature du Contrat, les pays classiquement couverts par les assureurs automobile, sont les suivants : France métropolitaine (Corse incluse), Autriche, Principauté d'Andorre, Belgique, Bulgarie, Bosnie-Herzégovine, Suisse, Chypre\*, République Tchèque, Allemagne, Danemark, Espagne, Estonie, Finlande, Grèce, Hongrie, Croatie, Italie, Irlande, Islande, Grand-Duché du Luxembourg, Lituanie, Lettonie, Malte, Maroc, Monténégro, Norvège, Pays-Bas, Portugal, Pologne, Roumanie, Suède, Serbie\*, République Slovaque, Slovénie, Tunisie, Turquie, Royaume-Uni de Grande-Bretagne et d'Irlande du Nord ainsi que dans les Principautés du Liechtenstein, de Monaco, et dans la République de San Marino.

## ARTICLE 4 - QUAND ÊTES VOUS COUVERT ?

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

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

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

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

### 4.2. Durée de Votre Contrat

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

### 4.3. Cessation de Votre Contrat

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

- Au terme de la durée indiquée au Certificat de Garantie,
- En cas de Perte Totale du Véhicule, ou d'application de la procédure relative aux Véhicules Economiquement Irréparables (V.E.I.),
- En cas d'absence totale d'entretien du Véhicule ou défaut grave et manifeste d'entretien du Véhicule, matérialisé par un retard dans l'entretien du Véhicule de plus de trois mille (3 000) kilomètres ou de plus de trois (3) mois (au premier des deux termes atteint) par rapport aux Préconisations du Constructeur,
- Lorsque le Véhicule ne remplit plus les conditions d'éligibilité mentionnées à l'article « QUEL VEHICULE EST GARANTI ? » des Conditions Générales et des Conditions Particulières, à la suite notamment d'un changement d'utilisation ou d'une cession du Véhicule,
- En cas d'achat ou de reprise de Votre Véhicule par un professionnel de l'automobile, même lorsqu'il s'agit de contrats de vente successifs au cours

desquels le Véhicule a été racheté par un professionnel de l'automobile et que le propriétaire final remplit les conditions d'éligibilité mentionnées à l'article « QUEL VEHICULE EST GARANTI ? » des Conditions Générales et des Conditions Particulières,

- En cas de vente aux enchères du Véhicule,
  - Si par réticence ou fausse déclaration intentionnelle, les informations que Vous avez déclarées lors de la signature du Contrat ou pendant la durée du Contrat s'avèrent être erronées,
- Dans ce cas, l'Assisteuse et/ou le Gestionnaire pourra Vous réclamer le remboursement de toute prestation indûment payée.

#### 4.4. Cession de Votre Contrat

##### 4.4.1. Conditions de la cession de Votre Contrat

Le Contrat est cessible sous réserve de respecter les conditions suivantes : Vous devez faire connaître et faire accepter au nouvel acquéreur les conditions de garantie du Contrat : pour cela, il Vous faut lui remettre les Conditions Générales et les Conditions Particulières du Contrat.

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

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

A l'adresse suivante :

- Par courriel : [relationclient@garantiem.fr](mailto:relationclient@garantiem.fr)
- Par courrier : OPTIVEN Courtage, Service Relation Client, 10 rue Olympe de Gouges 69100 Villeurbanne.

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

##### 4.4.2. Effets de la cession de Votre Contrat

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

##### 4.4.3. Cas de non-cessibilité de Votre Contrat

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

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

#### ARTICLE 5 - COMMENT BENEFICIER DE LA GARANTIE COMMERCIALE « PANNES MECANIQUES » ?

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

- Utiliser le Véhicule raisonnablement et dans le respect des Préconisations du Constructeur,
  - Faire effectuer par un professionnel de la réparation automobile, les entretiens et révisions dans le strict respect des Préconisations du Constructeur, c'est-à-dire aux kilométrages fixés par le constructeur automobile et indiqués sur le carnet d'entretien qui Vous a été remis et/ou Vous conformer à l'indicateur électronique de maintenance du Véhicule,
- Seul le carnet d'entretien complété par le professionnel de la réparation automobile, accompagné des factures d'entretien acquittées et mentionnant le kilométrage du Véhicule au moment de l'intervention ainsi que la date de l'intervention avec un détail de la main d'œuvre nécessitée et des opérations effectuées, Vous permettent de justifier du respect de cette obligation. Ces documents pourront Vous être réclamés par le Gestionnaire préalablement à toute décision de prise en charge.

- Faire procéder aux contrôles techniques aux dates fixées par la réglementation et faire effectuer les opérations d'entretien et/ou de changement de pièces préconisées suite aux contrôles,
- Les justificatifs de passage de contrôles techniques pourront Vous être réclamés par le Gestionnaire préalablement à toute prise en charge.
- Confier le Véhicule à un professionnel de l'automobile dans un délai de cinq (5) jours maximum à compter de la survenance de la panne,
  - Signer un ordre de réparation établi par le garage réparateur afin

que débutent les démontages nécessaires pour l'établissement d'un devis conformément à la législation en vigueur. Il est rappelé que seul le propriétaire du Véhicule est habilité à signer l'ordre de réparation.

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

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

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

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

**Nous vous rappelons que la Garantie Commerciale n'a pas pour objet :**

- De permettre la remise en état du Véhicule à la suite d'un Accident de la circulation ou d'un Incendie,
- De s'appliquer aux opérations d'entretien, de mise au point ou de réglage, ou de s'appliquer aux pannes ou incidents ayant pour origine l'Usure Normale,
- De Vous garantir contre les vices cachés ou le défaut de conformité, ni même de se substituer aux responsabilités civiles professionnelles, contractuelles ou délictuelles relevant d'autres conventions ou d'autres modalités d'assurances.

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

Après examen du Véhicule et diagnostic de la Panne, Vous devez demander au réparateur de contacter directement le Gestionnaire :

- Par internet sur le site [www.garantiem.fr](http://www.garantiem.fr),
- Ou par téléphone au numéro indiqué dans les Conditions Particulières.

L'ensemble des informations à connaître et des démarches à effectuer sont disponibles sur le site [www.garantiem.fr/je-suis-particulier](http://www.garantiem.fr/je-suis-particulier).

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 de réparation jugées nécessaires pour remédier au problème identifié.

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

**LA DEMANDE DE PRISE EN CHARGE DEVRA ÊTRE FAITE PAR LE GARAGE REPARATEUR AVANT TOUTE REPARATION. AUCUNE REPARATION EFFECTUEE SANS ACCORD PREALABLE DU GESTIONNAIRE NE SERA PRISE EN CHARGE.**

A réception du Véhicule, le garage réparateur établira un ordre de réparation qu'il Vous appartiendra de signer. La signature de l'ordre de réparation permet au réparateur de débuter 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.

Pour rappel, la réglementation en vigueur impose au professionnel en charge des réparations sur Votre Véhicule de Vous proposer l'utilisation de pièces de rechange issues de l'économie circulaire en lieu et place de pièces neuves pour certaines catégories de pièces.

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

**Toute demande est faite sous la responsabilité du déclarant. Le Gestionnaire ne pourra être tenu responsable en cas d'information manquante, de mauvais diagnostic ou de réparation inadéquate. La demande de prise en charge devra permettre au Gestionnaire de se prononcer sur l'application du Contrat.**

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



## 5.2. Détail des prestations de la Garantie Commerciale

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

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

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

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

- Selon le devis de réparation établi par le garage réparateur au moment de la déclaration de Panne,
- Sur la base des prix des pièces en échange standard ou des pièces de réemploi, 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.

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

Si le garage réparateur Vous a proposé, ou si le Gestionnaire a proposé au garage réparateur l'utilisation de pièces de rechange issues de l'économie circulaire pour la réparation de Votre véhicule, le montant de la prise en charge sera plafonné au barème des prix des pièces de rechange issues de l'économie circulaire.

Ce plafond est également applicable si Vous avez refusé la proposition d'utilisation de pièces de rechange issues de l'économie circulaire.

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

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

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

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

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

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

## 5.4. Expertise

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

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

A la condition qu'une expertise amiable ait été ordonnée dans un premier temps par le Gestionnaire, et en cas de désaccord sur les conclusions de l'expert amiable et l'application du Contrat en découlant, préalablement à la mise en œuvre effective d'une quelconque réparation, Vous avez la possibilité de missionner un expert afin de mettre en œuvre une expertise contradictoire.

**Les frais d'expertise sont à Votre charge.** Ceux-ci Vous seront intégralement remboursés par le Gestionnaire, si l'expertise démontre que l'intervention est couverte par le Contrat.

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

Tout expert mandaté dans ce cadre reste seul responsable des fautes commises dans l'analyse des causes et conséquences des dommages ainsi

que dans les préconisations de réparations, étant rappelé que la profession d'expert est soumise à une réglementation stricte qui garantit leur objectivité et leur indépendance vis-à-vis de leur mandant.

## 5.5. Propriété des pièces défectueuses

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

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

**Votre Contrat comporte des prestations d'Assistance si le Vendeur a souscrit à un contrat d'assurance collective Assistance pour Votre compte. Vous ne pouvez pas souscrire à l'Assistance directement auprès de l'Assisteuse dans le cadre de ce Contrat.**

**Le Certificat de garantie précise si Votre Contrat comporte, ou non, des prestations d'Assistance.**

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

**INFORMATION SUR LES DANGERS A CONDUIRE UN VEHICULE NON REPAIRE.** Vous êtes informé que l'utilisation du Véhicule sans réparation est une situation dangereuse et que l'Assisteuse ne peut en aucun cas être tenu responsable en cas de dommages subis par Vous et/ou un tiers en cas d'utilisation dudit Véhicule.

L'Assistance a pour objet l'organisation et la prise en charge de prestations indiquées aux Conditions Particulières consécutivement à la survenance d'une Immobilisation. La liste exhaustive des Immobilisations déclenchant la mise en œuvre de l'Assistance est indiquée aux Conditions Particulières.

**Tout autre évènement non listé ne donnera lieu à aucune prise en charge.**

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

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

**Toute dépense engagée sans l'accord préalable de l'Assisteuse 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'Assisteuse :

- 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'Assisteuse,
  - 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'Assisteuse.

**L'Assisteuse 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'Assisteuse,
- Les dommages liés à l'inexécution ou à la mauvaise exécution des obligations contractuelles des prestataires de dépannage et/ou remorquage qui interviennent sous leur seule responsabilité et en leur nom propre.

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

- La voie publique ou privée est asphaltée et carrossable,
- L'accès à la voie privée est légalement possible.

Si l'Immobilisation du Véhicule survient sur une autoroute ou sur une voie rapide où les conditions d'intervention et de dépannage sont réglementées par le Ministère de l'Équipement, Vous devez contacter le service gestionnaire de la voirie à partir d'un poste d'appel d'urgence (borne orange) prévu à cet effet. Vous devrez alors faire l'avance des frais d'intervention. L'Assisteuse 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.

**Vos éventuels frais de péage et de carburant restent à Votre charge.**

### 6.2. Détail des prestations d'Assistance

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

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

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

### 7.1. Circonstances exceptionnelles

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

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

- Toute recommandation de l'O.M.S. ou des autorités nationales ou internationales ou restriction à la libre circulation des personnes et des biens, et ce quel qu'en soit le motif notamment sanitaire, de sécurité, météorologique, limitation ou interdiction de trafic aéronautique,
- Tout acte de sabotage ou de terrorisme commis dans le cadre d'actions concertées,
- Les pandémies ou épidémies,
- Les conflits sociaux tels que les grèves (sauf celles concernant le personnel d'OPT EVEN Assurances et OPT EVEN Courtage), émeutes, mouvements populaires, lock-out,
- Les catastrophes naturelles,
- Le risque nucléaire.

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

La Garantie Commerciale ne s'applique pas :

- Aux avaries ou interventions résultant :
  - d'un Accident de circulation, du Vol, d'une Tentative de Vol ou d'un Acte de Vandalisme, de l'Incendie, d'un court-circuit, de l'enlèvement ou de la confiscation du Véhicule, même lorsque ces événements sont les conséquences d'une Panne,
  - de l'excès de froid ou de chaleur, l'immersion ou l'immobilisation prolongée du Véhicule et reconnu à dire d'expert,
  - d'un événement climatique naturel,
  - de la surtension,
  - de la présence ou de l'action d'animaux ou d'insectes dans le Véhicule,
  - de l'usage d'un lubrifiant moteur non homologué par le constructeur automobile ou de l'utilisation d'un carburant non adéquat ou de mauvaise qualité,
  - de fautes caractérisées d'utilisation du Véhicule, à savoir :
    - l'utilisation sportive du Véhicule ou pour des épreuves, courses ou compétitions motorisées et leurs essais, et toute autre utilisation sur un circuit
    - la transformation du Véhicule par modification des pièces visant à augmenter sa puissance ou non adaptées au Véhicule,
    - la surcharge,
    - ainsi que toute utilisation dans des conditions non conformes aux Préconisations du Constructeur,
  - des avaries provoquées intentionnellement par le propriétaire ou l'utilisateur du Véhicule,
  - d'éléments ou pièces du Véhicule non conformes aux données d'origine du constructeur automobile,
  - de la rupture d'une pièce non couverte par le Contrat,
- Aux pannes dont l'origine serait antérieure à la date de prise d'effet du Contrat ou postérieure à la fin du Contrat,
- Aux pannes répondant à la définition d'un vice de fabrication ou d'un vice caché selon les articles 1641 et suivants du Code civil, ou d'un défaut de conception du constructeur automobile,
- Aux pannes ayant pour origine le défaut de préparation du Véhicule avant sa vente par le Vendeur,
- En cas d'absence totale d'entretien du Véhicule ou défaut grave et manifeste d'entretien du Véhicule, matérialisé par un retard dans l'entretien du Véhicule de plus de trois mille (3 000) kilomètres ou de plus de trois (3) mois (au premier des deux termes atteint) par rapport aux Préconisations du Constructeur,
- En cas de panne dont la cause est due à un défaut d'entretien antérieurement à la date de prise d'effet du Contrat et reconnue à dire d'expert, en l'absence des justificatifs (carnet d'entretien ou factures acquittées) prouvant le respect des opérations d'entretien conformément aux Préconisations du Constructeur,
- 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 bien d'une intervention d'entretien effectuée sur le Véhicule, par le Vendeur, un professionnel de l'automobile, ou par l'utilisateur du Véhicule, par Vous ou toute personne autorisée à intervenir sur le Véhicule,

- Aux pannes liées à la présence d'un dispositif de conversion à carburant modulable (superéthanol E85) ou les pannes consécutives à l'utilisation d'un carburant modulable (type superéthanol E85),
- Aux opérations d'entretien, de mise au point, de réglage ou pour les pannes ou incidents ayant pour origine l'Usure Normale d'une Pièce d'Usure. Les événements ci-dessus mentionnés ne donneront lieu à aucune prise en charge.

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

- Les préjudices directs ou indirects résultant de l'immobilisation du Véhicule,
- Les frais de location d'un véhicule de remplacement (sauf convention contraire),
- Les frais de diagnostic et/ou de démontage lorsque la panne n'est pas couverte par la Garantie Commerciale,
- Les frais de diagnostic et/ou de démontage lorsque les réparations d'une panne couverte par la Garantie Commerciale n'ont pas été réalisées en intégralité chez le professionnel qui a effectué le diagnostic et/ou des démontages et ce, à Votre demande,
- Les frais de gardiennage, de stationnement, les amendes,
- Les préjudices de jouissance,
- Les préjudices de dépréciation du Véhicule,
- L'Assisteuse ne peut en aucun cas se substituer aux organismes locaux de secours et/ou d'urgence.
- Le remplacement de pièces non défectueuses ou le remplacement des Pièces d'entretien,
- 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'Assisteuse 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'Assisteuse ne peut en aucun cas se substituer aux organismes locaux de secours et/ou d'urgence.

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

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

Les frais et/ou les préjudices listés ci-dessous ne pourront pas donner lieu à un remboursement ou à une prise en charge de la part d'OPT EVEN 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'Assisteuse sauf impossibilité matérielle justifiée, ou non expressément prévus par le Contrat,
- Les frais non justifiés par des documents originaux,
- Les frais de carburant et de péage,
- Les frais de grutage,
- Les frais de gardiennage et de stationnement du Véhicule,
- Les frais de douane,
- Les frais de franchise non rachetable en cas de mise à disposition d'un véhicule de remplacement,
- Les frais de traversée en bateau ou en bac (ferry),
- Les frais de rapatriement du Véhicule à l'état d'épave et à des fins d'expertise,
- Les frais d'annulation de séjour,
- Les frais de restauration,
- Les frais liés aux excédents de poids des bagages lors d'un transport aérien et les frais d'acheminement des bagages lorsqu'ils ne peuvent pas être transportés avec le Bénéficiaire,
- Les conséquences de l'immobilisation du Véhicule pour effectuer des opérations d'entretien,
- Les frais de réparation du Véhicule,

- Les frais engendrés par les chargements du Véhicule et ses attelages.

**ARTICLE 8 - QUEL EST LE CADRE REGLEMENTAIRE DE VOTRE CONTRAT ?****8.1. Garantie légale des vices cachés et garantie légale de conformité**

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

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

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

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

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

Lorsque le contrat de vente du bien prévoit la fourniture d'un contenu numérique ou d'un service numérique de manière continue pendant une durée supérieure à deux ans, la garantie légale est applicable à ce contenu numérique ou ce service numérique tout au long de la période de fourniture prévue. Durant ce délai, le consommateur n'est tenu d'établir que l'existence du défaut de conformité affectant le contenu numérique ou le service numérique et non la date d'apparition de celui-ci.

La garantie légale de conformité emporte obligation pour le professionnel, le cas échéant, de fournir toutes les mises à jour nécessaires au maintien de la conformité du bien.

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 réparé ou de remplacement ; si le consommateur 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 portée jusqu'à 10 % du chiffre d'affaires moyen annuel (article L. 241-5 du code de la consommation).

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

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

Dans le cadre de l'application de sa Garantie Commerciale, le Vendeur est amené à recueillir auprès de Vous des données à caractère personnel protégées par la loi n°78-17 du 6 janvier 1978 modifiée par la loi n°2018-493 du 20 juin 2018 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés et conformément au Règlement européen sur la protection des données personnelles UE n°2016/679 du 27 avril 2016 (RGPD), et à les communiquer au Gestionnaire. Ainsi, le Vendeur agit en qualité de responsable du traitement de ces données à caractère personnel et le Gestionnaire, l'Assisteuse et le Distributeur en qualité de sous-traitants.

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

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

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

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

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

- Pour une personne physique, 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 morale, les coordonnées du représentant légal, la dénomination sociale, le code APE, le numéro de SIRET, 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 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, DPO / Direction juridique et conformité, 10 rue Olympe de Gouges, 69100 Villeurbanne pour toute information à caractère personnel Vous concernant dans les fichiers du Gestionnaire ou à l'adresse suivante : dpo@opteven.com. A cet effet, Vous pouvez obtenir une copie des données à caractère personnel Vous concernant par courrier adressé au Vendeur en joignant à Votre demande la copie d'un justificatif d'identité comportant Votre signature.

Vous disposez également du droit d'introduire une réclamation relative au traitement de Vos données à caractère personnel auprès du DPO d'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), Vos communications téléphoniques avec OPT EVEN Services pour la gestion de la Garantie Commerciale et avec OPT EVEN Assurances pour la gestion de l'Assistance sont susceptibles d'être enregistrées. Ces enregistrements sont conservés pour une durée maximale de six (6) mois.

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

### 8.4. Vous pouvez Vous opposer au démarchage téléphonique

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

### 8.5. Délai pour engager une action et prescription

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

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

En application des dispositions de l'article 2224 du Code civil, toute action dérivant des prestations de Garantie Commerciale est prescrite par cinq (5) ans « à compter du jour où le titulaire d'un droit a connu ou aurait dû connaître les faits lui permettant de l'exercer ».

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

#### 8.5.2. Assistance

L'Assistance relève du Code des assurances.

En application des dispositions de l'article L114-1 du Code des assurances « toutes actions dérivant du contrat d'assurance sont prescrites par deux (2) ans à compter de l'événement qui y donne naissance » ou « en cas de réticence, omission, déclaration fautive ou inexacte sur le risque couru, du jour où l'assureur en a eu connaissance » ou « en cas de sinistre, que du jour où les intéressés en ont eu connaissance, s'ils prouvent qu'ils l'ont ignoré jusque-là ». « Quand l'action de l'assuré contre l'assureur a pour cause le recours d'un tiers, le délai de la prescription ne court que du jour où ce tiers a exercé une action en justice contre l'assuré ou a été indemnisé par ce dernier ».

La prescription est interrompue par une des causes ordinaires d'interruption de la prescription précisées aux articles 2240 et suivants du Code civil, par la reconnaissance par l'Assureur du bien fondé de Votre demande, par une action en justice, par une mesure conservatoire ou un acte en exécution forcée. Conformément à l'article L114-2 du Code des assurances, l'interruption de la prescription de l'action peut, en outre, résulter de la désignation d'experts à la suite d'un sinistre, ou de l'envoi d'une lettre recommandée avec accusé de réception ou d'un envoi recommandé électronique, avec accusé de réception, adressé 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@garantiem.fr](mailto:relationclient@garantiem.fr) pour formuler une demande d'information ou une demande concernant la gestion de Votre Contrat,
- [reclamation@opteven.com](mailto:reclamation@opteven.com) pour formuler une réclamation.

A défaut d'accord amiable ou en l'absence de réponse d'OPT EVEN Services dans un délai de deux (2) mois, et si Vous êtes consommateur conformément à l'article L612-1 du Code de la consommation, Vous avez la possibilité de saisir gratuitement, le médiateur compétent inscrit sur la liste des médiateurs établie par la Commission d'évaluation et de contrôle de la médiation de la consommation en application de l'article L.615-1 du code de la consommation, à savoir :

La Société Médiation Professionnelle - 24 rue Albert de Mun - 33000 Bordeaux - [www.mediateur-consommation-smp.fr](http://www.mediateur-consommation-smp.fr)

Il est rappelé que la médiation n'est pas obligatoire mais uniquement proposée afin de résoudre les litiges en évitant un recours à la justice ; Vous restez libre de mener toute autre action légale.

#### 8.6.2. Assistance

Pour toute réclamation, ou demande d'information concernant l'Assistance, si Vous êtes un consommateur, Vous êtes invité à nous contacter par courrier à : OPT EVEN Assurances, Service Relation Client, 10 rue Olympe de Gouges, 69100 Villeurbanne ou par courriel aux adresses suivantes :

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

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

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

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

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

Au surplus, Vous disposez de la faculté d'obtenir des informations auprès du service en charge de la relation avec les assurés de l'Autorité de Contrôle Prudential et de Résolution (ACPR), sise 4 place de Budapest, CS 92459, 75436 Paris Cedex 09.

### 8.7. Droit applicable et tribunaux compétents

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

française.

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

Lorsque Vous avez la qualité de consommateur, Vous pouvez saisir, soit l'une des juridictions territorialement compétentes en vertu du Code de procédure civile, soit la juridiction du lieu où Vous demeuriez au moment de la conclusion du Contrat ou de la survenance du fait dommageable.

Lorsque Vous n'avez pas la qualité de consommateur, les juridictions territorialement compétentes sont les juridictions du ressort de la Cour d'appel de Lyon.

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

#### **8.8. Intégralité du Contrat**

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

#### **8.9. Convention de preuve**

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

- L'adresse mail et le numéro de téléphone portable que Vous avez communiqués au Vendeur pour gérer Votre Contrat Vous appartiennent et Vous identifiez personnellement ;
- L'éventuelle validation électronique des documents précontractuels et contractuels par signature électronique ou par internet authentifie Votre consentement au Contrat dans les termes et conditions des documents correspondants ;
- L'éventuel courrier électronique et ses pièces jointes confirmant la bonne formation du Contrat, non contestées dans les trente (30) jours à compter de leur réception, attestent du contenu du Contrat, ses garanties et exclusions.

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

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



# CONDITIONS PARTICULIÈRES DU PROGRAMME OPTIMA

OC\_CP\_B2B\_OPTIMA\_ACHAT-REVENTE\_112025

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

En complément des définitions indiquées aux Conditions Générales, les mots et expressions commençant par une majuscule, qu'ils soient utilisés au singulier ou au pluriel, auront la signification prévue au présent article. Ces mêmes mots ou expressions utilisés sans majuscule ont la signification communément admise dans la langue française.

**Pièces :** pièces couvertes et prises en charge au titre du présent Contrat.

**Main d'œuvre :** temps barème du constructeur affecté uniquement au remplacement des Pièces défectueuses couvertes par le présent Contrat.

**Véhicule électrique :** 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 :** 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 :** véhicule combinant deux sources d'énergie pour fonctionner, un moteur électrique, alimenté par une batterie rechargeable par le biais d'une alimentation externe et un moteur thermique qui prend le relais ou complète le moteur électrique lorsque la batterie est vide.

## ARTICLE 2 - QUEL VEHICULE EST GARANTI ?

Au jour de sa livraison, le Véhicule doit remplir, en plus des conditions énoncées dans les Conditions Générales, les conditions cumulatives suivantes :

- Être un Véhicule terrestre à moteur à quatre (4) roues, d'occasion, alimenté uniquement en essence ou gasoil ou électrique ou hybride ou bioéthanol de première monte ou véhicules compatibles équipés d'un dispositif de conversion des véhicules à motorisation essence en motorisation à carburant modulable (super éthanol E85), installé par un établissement agréé ayant reçu à ce titre une formation conformément à la réglementation en vigueur.
- Ne pas être un Véhicule de marque Jaguar et Land Rover,
- Avoir une valeur à neuf inférieure à cent quatre-vingt mille euros toutes taxes comprises (180 000 € TTC),
- Être âgé de moins de vingt-cinq (25) ans et avoir circulé moins de deux cent cinquante mille (250 000) kilomètres depuis la Date de sa Première Mise en Circulation.

## ARTICLE 3 - QUELLE EST LA DURÉE DE VOTRE CONTRAT ?

La durée de Votre Contrat est spécifiée sur le Certificat de Garantie, et dépend de l'âge de Votre Véhicule.

- Pour les Véhicules d'occasion : la durée du Contrat peut être de six (6) mois ou douze (12) mois.
- Pour les Véhicules neufs : la durée du Contrat ne peut pas dépasser trente-six (36) mois.

## ARTICLE 4 - QUELLES SONT LES PRESTATIONS DE LA GARANTIE COMMERCIALE PANNES MÉCANIQUES PRÉVUES DANS VOTRE CONTRAT ?

En complément des conditions indiquées dans les Conditions Générales, le garage réparateur pourra contacter le Service Direction Technique Automobile au numéro de téléphone suivant :

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

### 4.1. Quelles sont les Pièces couvertes ?

Sont limitativement couvertes les Pièces déterminées ci-dessous en fonction du kilométrage réel et de l'âge de Votre Véhicule au jour de sa livraison.

**4.1.1. Couverture Tous Risques** pour les Véhicules thermiques, électriques, hybrides et hybrides rechargeables de moins de 100 000 km et moins de 5 ans depuis la date de leur première mise en circulation au jour de leur livraison

La couverture Tous Risques prend en charge toutes les Pièces nécessaires à la réparation, sauf pièces et ingrédients expressément exclus ci-après :

- Les Pièces d'Usure lorsque la défaillance est due à l'Usure Normale : Ligne d'échappement (du collecteur au silencieux), les amortisseurs, les bougies d'allumage et de préchauffage, silent-bloc, le mécanisme et le disque d'embrayage, les courroies (sauf la courroie de distribution couverte uniquement en cas de rupture fortuite et dans la mesure où l'échange de celle-ci a été effectué lors des entretiens selon les Préconisations du

Constructeur), les galets et galets tendeurs, la batterie 12V.

- Le toit ouvrant et son mécanisme (sauf le moteur électrique couvert), la capote et ses commandes (sauf le moteur de capote électrique couvert), le GPS (écran, module), l'autoradio, l'unité de commande multimédia, le faisceau de bougies, les Durits (autres que circuit de refroidissement), les canalisations, les câbles et faisceaux (hors faisceau de câbles haute voltage), les réservoirs, les flexibles, les pédales, le levier de vitesse, le frein à main (sauf la commande électrique couverte), les ceintures de sécurité, les fusibles, les ampoules, l'allume-cigare, les télécommandes, les alarmes, les barillets, les poignées, le soufflet de cardans et le soufflet de direction, le dispositif de conversion à carburant modulable (superéthanol E85), les balais d'essuie-glace, les plaquettes et garnitures de freins, les disques et tambour de frein, la recharge de climatisation, la bouteille déshydratante, la sellerie, les cadres et armatures de siège, les garnitures et habillages intérieurs, les stores et pare-soleil, les grilles de ventilation.
- Les opérations d'entretien, l'équilibrage des roues, les réglages, les mises au point.

**4.1.2. Couverture Performance** pour les Véhicules de moins de 180 000 km et moins de 16 ans depuis la date de leur première mise en circulation au jour de leur livraison

**4.1.2.1. Pour les Véhicules thermiques, hybrides et hybrides rechargeables, la couverture Performance prend en charge les Pièces expressément listées ci-dessous :**

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

**Turbocompresseur :** turbocompresseur et son système de régulation (soupape de décharge, l'actuateur/actionneur de turbo, les électrovannes de turbo).

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

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

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

**Circuit de refroidissement :** radiateur d'eau, pompe à eau, moto-ventilateur de refroidissement, sondes (capteur de température, capteur de niveau).

**Direction :** crémaillère, arbre de direction.

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

**Alimentation :** débitmètre d'air.

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

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

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

**Climatisation :** compresseur, ventilateur d'habitacle.

**Partie électrique :** groupe motopropulseur électrique, faisceau de câbles haute voltage, transformateur, onduleur, prise de sécurité, disjoncteur, calculateur de gestion de puissance, batterie électrique (avec plafond).

CONDITIONS PARTICULIÈRES DU PROGRAMME OPTIMA
OC\_CP\_B2B\_OPTIMA\_ACHAT-REVENTE\_112025

4.1.2.2. Pour les Véhicules électriques, la couverture Performance prend en charge les Pièces expressément listées ci-dessous :

Boîte de vitesses automatique : toutes les pièces lubrifiées internes et en mouvement, double embrayage, convertisseur, pompe à huile, support de boîte, calculateur de gestion.

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

Équipement électrique : module de verrouillage centralisé, alternateur, régulateur de tension, capteur de régime moteur, moteur de lève-vitre, moteur de toit ouvrant, moteur de capote électrique, pompe de lave glace, bobine d'allumage, moteur d'essuie-glaces.

Freinage : maître-cylindre, servofreins, étriers, répartiteur de freinage, pompe d'assistance, groupe d'électropompe, capteurs ABS, ABS ou ABR.

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

Système de transmission : arbre de transmission de roue, arbres secondaires, cardans, soufflets.

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

Climatisation : compresseur, condenseur, évaporateur, détendeur, résistance, embrayage du compresseur, ventilateur d'habitacle.

Instrumentation de bord : commodo, combiné d'instruments, contacteur à clé, système de coupure antivol sur calculateur et pompe, boîtier central d'habitacle.

Partie électrique : groupe motopropulseur électrique, faisceau de câbles haute voltage, transformateur, onduleur, prise de sécurité, disjoncteur, calculateur de gestion de puissance, batterie électrique (avec plafond).

4.1.3. Couverture Classique pour les Véhicules de moins de 250 000 km et moins de 25 ans depuis la date de leur première mise en circulation au jour de leur livraison

La couverture Classique prend en charge les Pièces expressément listées ci-dessous :

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

Turbocompresseur : turbocompresseur et son système de régulation (soupape de décharge, l'actuateur/actionneur de turbo, les électrovannes de turbo).

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

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

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

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

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

Direction : crémaillère, arbre de direction.

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

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

- 4.1.4. Exclusions contractuelles
- Outre les exclusions mentionnées aux Conditions Générales, sont exclus et ne sont donc pas pris en charge au titre de la Garantie Commerciale :
- Pour toutes les couvertures : les petites fournitures (notamment boulons, vis, écrous, rondelles, joints d'étanchéité, joint d'étanchéité caoutchouc, goujon, circlip, collier durit, collier serre-câble, clip), les contrôles, les fluides ainsi que tous les éléments rattachés à l'entretien du Véhicule (notamment Huile moteur, filtre à huile moteur, huile boîte de vitesse, filtre à huile de boîte de vitesses, filtre à carburant, filtre à air, filtre à pollen, liquide refroidissement, huile boîte de transfert et pont, liquide de frein, bouchons et joints de vidange),
  - Les Pièces énumérées à l'article « Quelles sont les Pièces couvertes ? » des Conditions Particulières qui seraient endommagées par la défaillance de pièces et/ou organes non couverts,
  - Sauf pour la couverture Tous Risques : Toute autre pièce ou organe mécanique non expressément listé à l'article « Quelles sont les Pièces couvertes ? »

4.2. Comment est déterminé le montant pris en charge par le Contrat ?

4.2.1. Quels sont les plafonds de prise en charge ?

Le montant maximum de prise en charge, par sinistre, au titre de la Garantie Commerciale ne peut pas dépasser la somme de :

- mille cinq cents euros toutes taxes comprises (1 500€ TTC) pour les couvertures Tous risques et Performance.
- mille deux cents euros toutes taxes comprises (1 200€ TTC) pour la couverture Classique.

Par ailleurs, les plafonds suivants sont également applicables :

- le montant de prise en charge des réparations sera plafonné au barème des prix des pièces de rechange issues de l'économie circulaire,
- le montant de prise en charge des frais de diagnostic, en cas de Panne couverte, sera plafonné à la somme de cinquante euros toutes taxes comprises (50 € TTC) par sinistre,
- pour les Véhicules Electriques, Hybrides et Hybrides rechargeables bénéficiant de couvertures Tous risques et Performance, le montant de prise en charge pour la réparation ou le changement d'une batterie dont la capacité atteint un seuil inférieur aux Préconisations Constructeur ne peut dépasser un plafond de mille cinq cents euros toutes taxes comprises (1 500 € TTC) par sinistre. La nécessité du changement de batterie doit être confirmée par passage d'expert missionné par le Gestionnaire.

4.2.2. Quel taux de vétusté est applicable ?

Pour les Véhicules de moins de 100 000km au jour de la Panne, aucune vétusté n'est appliquée.

Pour les Véhicules de plus de 100 000km au jour de la Panne, la prise en charge des Pièces couvertes est plafonnée selon la grille ci-dessous :

| Kilométrage du Véhicule au jour de la Panne | Prise en charge des Pièces couvertes à hauteur de : |
|---------------------------------------------|-----------------------------------------------------|
| Entre 100 001 km et 115 000 km              | 90 %                                                |
| Entre 115 001 km et 130 000 km              | 80 %                                                |
| Entre 130 001 km et 145 000 km              | 70 %                                                |
| Entre 145001 km et 160 000 km               | 55 %                                                |
| Entre 160 001 km et 175 000 km              | 45 %                                                |
| Entre 175 001 km et 190 000 km              | 35 %                                                |
| Plus de 190 000 km                          | 25 %                                                |

La vétusté n'est applicable ni sur la main-d'œuvre, ni sur les Pièces de rechange issues de l'économie circulaire.

4.2.3. Option Optima +

Lorsque l'option Optima+ est mentionnée sur le Certificat de Garantie :

- le montant maximal de prise en charge au titre de la présente Garantie

## CONDITIONS PARTICULIÈRES DU PROGRAMME OPTIMA

OC\_CP\_B2B\_OPTIMA\_ACHAT-REVENTE\_112025

Commerciale est augmenté à **trois mille cinq cents euros (3 500 € TTC) par sinistre**.

- **pour les Véhicules électriques, hybrides et hybrides rechargeables** des couvertures Tous Risques et Performance, le montant maximal de prise en charge pour la réparation ou le remplacement d'une batterie dont la capacité est inférieure aux Préconisations Constructeur est également relevé à **trois mille cinq cents euros (3 500 € TTC) par sinistre**. La nécessité du remplacement de la batterie doit être confirmée par un expert missionné par le Gestionnaire,
- sont également couverts au titre de la Garantie Commerciale pour tout remplacement ou réparation d'une Pièce couverte les ingrédients suivants : Huile moteur, filtre à huile, huile boîte de vitesse et liquide refroidissement, huile boîte de transfert et pont, liquide de frein, bouchons et joints de vidange.

### **ARTICLE 5 - QUELLES SONT LES PRESTATIONS D'ASSISTANCE PREVUES DANS VOTRE CONTRAT ?**

Lorsque l'Assistance est souscrite et mentionnée sur le Certificat de Garantie, Vous bénéficiez des prestations d'Assistance suivante :

Pour toute demande d'assistance doit être adressée par le Bénéficiaire à Opteven Assistance :

- Depuis la France : par téléphone au 04 72 43 52 67
- Depuis l'étranger : par téléphone au (33) 4 72 43 52 67

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

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.

#### **5.1. Remorquage et dépannage du Véhicule**

L'Assistance comprend les prestations ci-après si Votre Véhicule est immobilisé sur place en cas de :

- Panne mécanique, électrique ou électronique,
- Panne sèche d'énergie pour les Véhicules Electriques,
- Problème de charge sur les bornes publiques pour les Véhicules Electriques : borne/câble non adapté, borne en panne, perte, vol, dégradation du câble, charge lente, embouteillage à la borne.

##### **5.1.1. Remorquage du Véhicule**

L'Assisteur organise le remorquage depuis le lieu de l'Immobilisation jusqu'au Vendeur, s'il se situe à **moins de cinquante (50) km** du lieu de l'Immobilisation et qu'il dispose d'un atelier de réparation, et à défaut, dans l'atelier de réparation le plus proche.

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

##### **5.1.2. Dépannage sur place du Véhicule**

Lorsque la nature de la panne le permet, une réparation sur le lieu d'Immobilisation du Véhicule peut être réalisée par le dépanneur. Le plafond de prise en charge pour l'ensemble de cette prestation est **limité à trois cents (300) € TTC. Le surplus reste à Votre charge.**