

---

## Service Technique

Demande de prise en charge  
et renseignements techniques

Tél. : 04 72 43 66 07

@ : servicetechnique@opteven.com

---

## Relation Clientèle

@ : relationclient@opteven.com

---

## Assistance

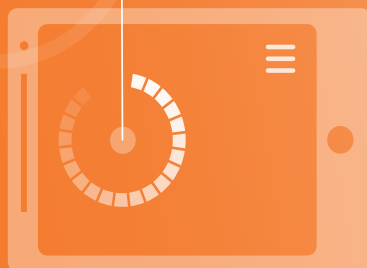
24 h / 24 - 7 j / 7

Dépannage - Remorquage

Tél. : 0 472 435 267

Depuis l'étranger :

Tél. : + 33 472 435 267



---

35-37, rue Louis Guérin  
69100 Villeurbanne

[www.opteven.com](http://www.opteven.com)

**opteven**

Désormais, la qualité a un nom

ASSISTANCE | GARANTIE

VOTRE CONTRAT AUTO CONFIANCE

EXCELLENCE+



opteven

Désormais, la qualité a un nom



# Sommaire

Numéros Utiles	p. 4
Conditions Générales de la Garantie Auto Confiance Excellence +	p. 5
Carnet d'entretien	p.15
Changement de propriétaire	Annexe

Cher client,

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

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

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

Par ailleurs, votre véhicule bénéficie pendant toute la durée de la garantie panne mécanique, 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

# Focus Assistance



Dépannage - Remorquage\*

24h/24 – 7j/7 en cas de

- Panne mécanique électrique ou électronique
- Crevaison
- Perte de clés
- Erreur de carburant



## OPTION CONFORT

Si votre véhicule est remorqué par Opteven  
ou s'il ne peut être réparé dans les 24 heures



Mise à disposition d'un véhicule de remplacement catégorie équivalente (catégorie D maximum) pendant la durée des travaux\*



Taxi de liaison

Mise à disposition d'un taxi de liaison pour la récupération du véhicule de remplacement vers l'agence de location indiquée\*



Poursuite du voyage, hébergement et retour au domicile



Récupération du véhicule

# Focus Garantie

## Formule Excellence +

### Excellence+

Toutes les pannes mécaniques, électriques et électroniques du véhicule identifié sur le bulletin d'adhésion (à l'exclusion des éléments décrits dans le présent carnet) sont couverts et notamment :



Moteur



Boîte de vitesses



Pont



Circuit d'alimentation



Turbo



Composants électriques



Circuit de refroidissement



Système de direction



Système de freinage



Système de climatisation



Système de suspension



Système de transmission



Ingrédients



Système d'embrayage



Équipements électroniques



Éléments de confort



Lampes Xénon et LED



Batterie (hors batterie des véhicules électriques et hybrides)



Toutes autres pièces à l'exclusion de celles indiquées dans le présent carnet



# Numéros Utiles

## ✓ Demande d'assistance

Assistance 24h/24 – 7j/7

Pour la France : 04 72 43 52 67

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



Toute demande d'assistance doit, sous peine d'irrecevabilité, être formulée directement auprès des services de l'assistant, par tous les moyens et compte tenu des conditions énoncées dans le présent carnet.

## ✓ 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](http://www.opteven.com)

Par Tél. : 04 72 43 66 07

Par Mail : [servicetechnique@opteven.com](mailto:servicetechnique@opteven.com)

En cas de Panne Mécanique à l'étranger, vous devez :

- Confier le véhicule de préférence à l'atelier agréé de la marque le plus proche avant de faire procéder à toute réparation, pour déclarer la Panne au jour où elle survient, sans quoi aucune facture ne sera remboursée,
- Contacter Opteven Services au (33)4 72 43 66 07 qui attribuera un numéro de dossier devant figurer sur les factures de réparation.

Le gestionnaire pourra décider de mandater un expert selon les conditions définies à l'article 6.2. 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 (version du 01/01/2017)

## 1. DÉFINITION

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

- **Adhérent ou Bénéficiaire** : toute personne désignée au bulletin d'adhésion, qui en est signataire et qui réside en France métropolitaine (Corse incluse) ou Principauté de Monaco, acquéreur d'un Véhicule d'occasion, de toute marque, répondant aux conditions d'éligibilité précisées ci-dessous, qui a adhéré à une garantie Auto Confiance. Il est le propriétaire et/ou l'utilisateur du Véhicule. Par utilisateur, on entend la personne ayant l'usage et la conduite du Véhicule, avec l'assentiment du propriétaire, au moment de la découverte de la panne ou de la remise du Véhicule au réparateur.

- **Assistance** : l'organisation et la prise en charge des prestations d'assistance mises en œuvre suite à une panne mécanique, électrique ou électronique survenue sur le véhicule désigné sur le bulletin d'adhésion. Pour vous permettre de bénéficier de prestations d'assistance, votre Garage Vendeur a souscrit auprès d'Opteven Assurances, l'Assisteur, un contrat d'assurance collective d'assistance.

- **Assisteur** : Opteven Assurances, SA 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 sis 35-37 rue Louis Guérin - 69100 Villeurbanne. Opteven Assurances est une société d'assurances régie par le Code des assurances et soumise au contrôle de l'Autorité de Contrôle Prudential et de Résolution (ACPR) sise 61 rue Taitbout 75436 Paris cedex 09.

- **Certificat de garantie** : bulletin d'adhésion signé par le Bénéficiaire et décrivant notamment le Véhicule et la durée couverte, ainsi que le type de contrat de garantie Auto Confiance.

- **Garage Vendeur** : négociant en véhicules qui a vendu directement le Véhicule à l'adhérent.

- **Garantie Auto Confiance Excellence+** : présent contrat associant les prestations de garantie commerciale Panne mécanique et d'Assistance.

- **Garantie commerciale Panne mécanique** : présent contrat de prestations de service établi entre le Garage Vendeur et « Vous » le bénéficiaire du service. Il s'agit d'une garantie commerciale proposée par votre Garage Vendeur, qui est distincte de la garantie légale prévue aux dispositions de l'article 1641 Code

civil. Cette garantie commerciale est définie à l'article L217-15 du Code de la consommation. **Ce n'est pas une garantie d'assurance.**

- **Gestionnaire ou plateau technique** : le prestataire auquel le garage vendeur a confié la mission de gérer la garantie commerciale Auto Confiance. Il s'agit d'Opteven Services, SA 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 sis 35-37 rue Louis Guérin - 69100 Villeurbanne.

- **Panne** : défaillance des organes mécaniques, électriques et/ou électroniques du Véhicule qui le rend inapte à circuler normalement.

- **Perte totale** : par perte totale, on entend soit la disparition, soit la destruction complète du véhicule. Un véhicule est considéré comme disparu s'il n'a pas été retrouvé dans un délai de 30 jours à compter de la déclaration de vol auprès des autorités de Police. Il y a destruction complète du véhicule lorsqu'à la suite d'une collision avec un autre véhicule, d'un choc avec un corps solide fixe ou mobile, d'un incendie, d'une panne, d'une explosion ou d'un versement, le montant des réparations TTC du véhicule est supérieur au montant de la valeur TTC du véhicule, cette valeur étant déterminée à dire d'expert.

- **Préconisations du constructeur** : instructions édictées par le constructeur et figurant dans le carnet d'entretien et/ou la notice d'utilisation du Véhicule, relatives à son utilisation, son entretien et sa réparation. Le bénéficiaire déclare avoir été informé des préconisations du constructeur.

- **Usure normale** : l'usure normale est constatée lorsque le kilométrage et le temps d'usage de la pièce endommagée ont dépassé le potentiel de fonctionnement défini par le constructeur.

- **Véhicule** : Tout Véhicule désigné sur le bulletin d'adhésion et répondant aux critères d'éligibilité ci-après indiqués, immobilisé par une panne, bénéficie de la garantie Auto Confiance.

## 2. CONDITIONS D'ÉLIGIBILITÉ

**Dans le cas où le Véhicule ne répondrait pas aux conditions d'éligibilité indiquées au présent article, le contrat sera annulé de plein droit.**



## 2.1 Conditions relatives aux véhicules et à leur usage

### a) Éligibilité des véhicules

Peuvent bénéficier du présent Contrat, les véhicules terrestres à moteur à 4 roues, d'occasion, alimentés uniquement en essence ou gasoil, électriques ou hybrides, ou GPL de première monte, d'un poids total en charge (PTAC) inférieur ou égal à 3,5 tonnes, immatriculés en France Métropolitaine (Corse incluse) ou en Principauté de Monaco et dont le propriétaire réside en France métropolitaine (Corse incluse) ou en Principauté de Monaco.

Il s'agit de véhicules particuliers ou utilitaires destinés à un usage privé ou professionnel sauf usages exclus indiqués ci-après, vendus par le Garage qui octroie la garantie commerciale.

Les véhicules doivent être âgés de moins de six (6) ans depuis la date de leur première immatriculation et avoir roulé moins de cent-vingt mille kilomètres (120 000) depuis leur date de première mise en circulation, au moment de l'adhésion.

### b) Non-éligibilité des véhicules

Sont formellement exclus du présent Contrat :

- Les véhicules ne répondant pas aux conditions d'éligibilité indiquées à l'article 2.1,
- Les véhicules destinés à la location courte durée (Codes APE 7711A, 7711B, 7712Z, 4941C),
- Les véhicules à usage professionnel de taxis, (Codes APE 4932Z, 4931Z, 4939A, 4939B), d'auto-école (Code APE 8553), les 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 corbillards (Code APE 9603Z), les quads,
- Les véhicules adaptés au transport sanitaire, VSL, ambulance (Code APE 8690A),
- Les véhicules à usage de livraison à domicile de produits fabriqués ou commercialisés par l'utilisateur du Véhicule,
- Les véhicules modifiés ou utilisés pour des courses, rallyes ou épreuves de vitesse,

- Les véhicules diffusés à moins de 300 exemplaires par an sur le territoire national,
- Les véhicules réparés suite à une perte totale ou à une procédure Véhicule Economiquement Irréparable (V.E.I.),
- Les véhicules électriques (non hybrides),
- Les véhicules ayant fait l'objet d'une quelconque modification par rapport aux normes et spécifications standards du constructeur postérieurement à leur première mise en circulation ou encore dont les pièces d'origine n'ont pas été remplacées par des pièces d'origine ou des pièces de qualité équivalente.

## 2.2 Conditions relatives au bénéficiaire

Le Bénéficiaire doit répondre aux critères définis dans l'article 1 des présentes conditions générales.

**Il ne peut pas être un professionnel de l'Automobile (garagiste, vendeur de véhicule).**

## 2.3 Cessibilité du contrat

Le présent Contrat est cessible sauf dans les cas suivants où il prend fin de plein droit avant son terme normal : cession du véhicule à un professionnel de l'automobile; vente dans le cadre d'une vente aux enchères; vol ou destruction du véhicule, Véhicule déclaré en Perte Totale ou Véhicule Economiquement Irréparable (V.E.I.).

En cas de vente du véhicule, le bénéficiaire s'engage à communiquer au Gestionnaire les coordonnées de l'acquéreur dans les dix (10) jours de la vente et à lui faire connaître et lui faire accepter les conditions de garantie du présent Contrat. Pour cela, le Bénéficiaire devra utiliser le formulaire correspondant inséré dans le présent carnet.

Le nouvel acquéreur doit répondre aux conditions indiquées dans les articles 1 et 2 du présent Contrat.

A défaut le contrat cesse de plein droit au jour de la vente.

## 3. TERRITORIALITÉ

Les prestations Panne mécanique et l'Assistance accordées par le présent Contrat s'appliquent aux pannes survenues en France métropolitaine, en

Principauté de Monaco ainsi que dans les pays non rayés de la carte verte, sous condition que le Véhicule ne soit pas être resté plus de quatre-vingt-dix (90) jours consécutifs à l'étranger. La liste des pays de la carte verte est consultable sur le site : [www.cobx.org](http://www.cobx.org).

Dans tous les cas, sont exclus les pays en état de guerre civile ou étrangère, instabilité politique notoire ou subissant des mouvements populaires, émeutes, actes de terrorisme, représailles, restriction à la libre circulation des personnes et des biens, grèves, explosions, catastrophes naturelles, désintégration du noyau atomique ou tout cas de force majeure.

#### 4. PÉRIODE DE GARANTIE

##### 4.1 Période d'adhésion à la garantie et prise d'effet

Le contrat est conclu à la livraison du véhicule : la garantie commerciale Panne mécanique et l'Assistance prennent effet dès la date d'adhésion sauf dans l'hypothèse où le véhicule est couvert par la garantie constructeur, auquel cas la garantie commerciale et l'Assistance prennent effet à l'expiration de la garantie constructeur.

En toute hypothèse, la prise d'effet du présent contrat est conditionnée par l'envoi du bulletin par voie postale ou numérique au Gestionnaire.

La période de la garantie est déterminée en fonction de la durée choisie sur le bulletin d'adhésion.

Seules les pannes survenues pendant la durée d'existence de la garantie seront prises en charge, ce qui exclut la prise en charge des pannes survenues avant la prise d'effet de la garantie ou après la fin de la garantie.

##### 4.2 Prolongation de la garantie

Selon les dispositions de l'article L217-16 du Code de la consommation, « lorsque l'acheteur demande au vendeur, pendant le cours de la garantie commerciale qui lui a été consentie lors de l'acquisition ou de la réparation d'un bien meuble, une remise en état couverte par la garantie, toute période d'immobilisation d'au moins sept (7) jours vient s'ajouter à la durée de la garantie qui restait à courir. Cette période court à compter de

la demande d'intervention de l'acheteur ou de la mise à disposition pour réparation du bien en cause, si cette mise à disposition est postérieure à la demande d'intervention ».

##### 4.3 Cessation des prestations

Le contrat Auto Confiance Excellence+ cesse de plein droit :

En cas de non-respect des prescriptions du constructeur sur l'usage pour lequel le véhicule est conçu,

En cas de non-respect de la clause d'entretien,

En cas de vol, destruction, Perte Totale du Véhicule désigné dans le bulletin d'adhésion, ou d'application de la procédure V.E.I. (Véhicule Economiquement Irréparable),

En cas de non cessibilité du contrat.

#### 5. ASSISTANCE ROUTIÈRE

**Les immobilisations ayant pour origine les pannes de carburant, les accidents, les actes de vandalisme ou de terrorisme, les effets de catastrophes naturelles et événements climatiques sont exclus du champ de l'Assistance.**

##### 5.1 Dépannage – Remorquage

L'Assisteur organisera et prendra en charge dans tous les cas de panne mécanique, électrique ou électronique, de crevaison, de perte de clés et d'erreur de carburant, le dépannage sur place ou le remorquage du véhicule depuis le lieu de la panne jusqu'au garage vendeur **dans la limite de 100 km**, sinon chez le réparateur le plus proche. L'Assisteur prendra en charge les frais de dépannage - remorquage **dans la limite de 350 € TTC, le surplus restant à la charge de l'Adhérent.**

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

#### INFORMATION SUR LES DANGERS À CONDUIRE UN VEHICULE NON REPARÉ :

Le bénéficiaire est informé que l'utilisation de son véhicule sans réparation est une situation dangereuse et que l'Assisteur ne pourra en aucun cas être tenu responsable en cas de dommage subi par l'assisté et/ou un tiers en cas d'utilisation dudit véhicule.

## 5.2 OPTION CONFORT

Lorsqu'il a adhéré à la garantie Auto Confiance Excellence+, l'Adhérent bénéficie des prestations listées ci-après en cas de panne mécanique, électrique ou électronique immobilisant le véhicule :

### 5.2.1 Mise à disposition d'un véhicule de remplacement :

En cas de panne mécanique, électrique ou électronique immobilisant le véhicule, un véhicule de remplacement sera 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 h.

Une immobilisation du véhicule en atelier de moins de 24 h n'ouvre pas droit à la mise en place d'un véhicule de remplacement. Le véhicule de remplacement est mis à disposition jusqu'à la prise de décision de l'Assisteur quant à la prise en charge de la panne dans le cadre du contrat de garantie. Dans le cas où la panne est couverte par le présent contrat de garantie, la mise à disposition du véhicule de remplacement est prolongée jusqu'à la fin des réparations (sous réserve d'une mise en œuvre des réparations par l'atelier dans les 48 h suivant la décision de l'Assisteur et sous réserve d'un approvisionnement des pièces **dans un délai de cinq (5) jours calendaires maximum**). La mise à disposition du Véhicule de location est liée à la durée d'immobilisation du Véhicule déterminée par le réparateur. Elle s'achève à la fin des travaux.

**En cas de non signature de l'ordre de réparation par le bénéficiaire, ou de désaccord du bénéficiaire 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 de la garantie pannes mécaniques, 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 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, au **maximum catégorie D**

des 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 ne sera en aucun cas un Véhicule aménagé (barre d'attelage, coffre de toit ou équipements spéciaux,...) ou tenant compte de caractères spécifiques (4x4, cabriolet...).**

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

**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 Bénéficiaire.**

### 5.2.2 Taxi de liaison :

L'Assisteur organisera pour le Bénéficiaire et prendra en charge si besoin un taxi, de l'atelier effectuant la réparation vers l'agence de location indiquée par l'Assisteur, **dans la limite de 50 km aller-retour.**

### 5.2.3 Autres prestations

L'Assisteur organisera pour le bénéficiaire et prendra 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 3 nuits **dans la limite maximum de 60€ par bénéficiaire et par nuit.**

Le bénéficiaire de la prestation Assistance est

le propriétaire du véhicule, ou tout conducteur autorisé par celui-ci, ainsi que les passagers transportés à titre gratuit. Le nombre de personnes bénéficiant de cette prestation est **limité au nombre de passagers autorisés** par la carte grise du Véhicule désigné dans le bulletin d'adhésion. **Les auto-stoppeurs transportés ne bénéficient pas des prestations d'assistance du présent contrat.**

L'Assisteur prendra en charge la récupération du véhicule réparé : billet de train 1<sup>ère</sup> classe ou avion (si trajet supérieur à 6 heures de train) **pour une personne à concurrence de 610€ TTC.**

## **6. GARANTIE COMMERCIALE PANNE MECANIQUE**

### **6.1 Champ d'application**

La garantie du présent contrat couvre la prise en charge du coût des réparations (main d'œuvre et pièces de rechange), en vue de la remise en état de fonctionnement du Véhicule, en cas de dommages survenant dans les conditions cumulatives suivantes :

- de manière fortuite, imprévue et ayant pour origine une cause interne,
- sur un Véhicule bénéficiant de la présente garantie,
- à la suite ou au cours de l'utilisation normale et appropriée du Véhicule telle que résultant des prescriptions d'utilisation émanant du constructeur.

Cette garantie n'a pas pour objet :

- de permettre la remise en état du Véhicule à la suite d'un accident, ou de la reprise du Véhicule par un professionnel de l'automobile.
- de s'appliquer aux opérations d'entretien, de mises au point ou de réglage, ou pour les pannes ou incidents ayant pour origine l'usure normale.
- de garantir l'acquéreur contre les vices cachés du Véhicule et les conséquences de ceux-ci (articles 1641 et suivants du Code civil).
- de se substituer aux responsabilités civiles professionnelles, contractuelles ou délictuelles relevant ou non d'autres conventions ou modalités d'assurance.

Sous réserve que le véhicule soit conforme aux présentes conditions, la garantie commerciale prend en charge les réparations nécessaires à

la remise en état de fonctionnement normal du véhicule à la suite du dysfonctionnement d'une ou plusieurs pièces ou organes et résultant d'une panne d'origine mécanique, électrique ou électronique ayant un caractère imprévu, fortuit et une cause interne, survenus à la suite ou au cours de son utilisation normale, c'est-à-dire raisonnablement et dans le respect des normes et préconisations du constructeur.

La formule **Auto Confiance Excellence+** prend en charge toutes les pièces et organes ainsi que les ingrédients nécessaires à la réparation, sauf pièces, organes et ingrédients expressément exclus ci-après et dans les dispositions des présentes conditions générales.

Sont exclus :

- les pièces d'usure lorsque la défaillance est due à l'usure normale (plaquettes et garnitures de frein, disques et tambours de frein, balais d'essuie-glace, amortisseurs, ligne d'échappement (du collecteur au silencieux), bougies, recharge et dessiccateur de climatisation, mécanisme et disque d'embrayage),
- les batteries des véhicules électriques ou hybrides,
- les pneumatiques, les enjoliveurs, les jantes, tous les éléments de la carrosserie,
- la peinture,
- les vitrages et joints d'étanchéité,
- la sellerie, les garnitures et habillages intérieurs, les grilles de ventilation,
- les éléments de la cellule pour les campings cars,
- les accessoires non montés d'origine.

### **6.2 Détermination du montant de prise en charge**

Le montant des réparations est estimé sur devis du réparateur dès la déclaration de la panne sur la base des prix échange standard constructeur et selon le barème main d'œuvre défini par le constructeur, en accord avec le Gestionnaire ou, le cas échéant, à dire d'expert mandaté par ce dernier.

Le montant de prise en charge de l'ensemble des réparations couvertes ne pourra pas dépasser la valeur de remplacement à dire d'expert (VRADE)

### au jour de la panne.

Si le véhicule est déclaré économiquement irréparable ou en Perte Totale et que le propriétaire du véhicule ne souhaite pas céder le Véhicule à l'état d'épave au Gestionnaire, le montant maximal de l'indemnisation due par le Gestionnaire sera égal à la VRADE déduction faite de la valeur résiduelle (ou valeur de l'épave) estimée par l'expert. Il y a perte totale du véhicule lorsque le montant des réparations toutes taxes comprises (TTC) est supérieur à la valeur TTC du véhicule déterminée par dire d'expert.

**Aucun abattement pour vétusté n'est appliqué.**

### EXPERTISE

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

Le Gestionnaire prendra à sa charge le coût des opérations de démontage nécessaires pour déterminer l'origine, l'étendue des dommages et le coût des réparations entrant dans le champ d'application de la présente convention. Toute facturation complémentaire restera à la charge du Bénéficiaire.

En cas de désaccord sur l'application du présent contrat relative à une intervention déterminée, **et avant d'entreprendre une quelconque réparation**, le Bénéficiaire peut mettre en œuvre une expertise contradictoire par un expert qu'il aura missionné. Les frais d'expertise sont à la charge du Bénéficiaire. Ceux-ci lui seront intégralement remboursés, si l'expertise démontre que l'intervention est couverte par le contrat. En cas de désaccord constaté entre les experts intervenant respectivement pour le Bénéficiaire et le gestionnaire, suite à l'expertise amiable et contradictoire et au sujet des mesures à prendre pour la mise en œuvre de la garantie, le différend peut être soumis à l'appréciation d'un autre expert désigné d'un commun accord par les parties afin d'arbitrer la situation (procédure d'arbitrage).

L'expert mandaté dans le cadre de la demande de prise en charge reste seul responsable des fautes commises dans l'analyse des causes et conséquences des dommages ainsi que dans

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

### 6.3 Modalités

#### a) Obligations du Bénéficiaire

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

- **d'utiliser le Véhicule dans le respect des normes et préconisations du constructeur,**
- **de 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 et indiqués sur le carnet d'entretien qui lui a été remis et/ ou de se conformer à l'indicateur électronique de maintenance de son véhicule. Il s'engage à produire au gestionnaire son carnet d'entretien complété par le professionnel accompagné des factures acquittées, ces documents devant indiquer le kilométrage démontrant que le plan d'entretien préconisé par le constructeur a été respecté ainsi que le détail de la main d'œuvre nécessitée et des opérations effectuées dans le cadre de l'entretien réalisé conformément aux préconisations du constructeur.
- **de faire procéder aux contrôles techniques** aux dates fixées par la réglementation et, ensuite, de faire effectuer les opérations d'entretien et de changement des pièces et organes préconisées par le contrôle.
- **de confier le véhicule à un professionnel** de l'automobile dans les cinq (5) jours maximum suite à la survenance ou la connaissance par le Bénéficiaire de la panne.
- **de 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.

#### b) Demande de prise en charge :

En cas de Panne Mécanique, l'Adhérent doit obligatoirement :

S'adresser, en vue de la réparation, à un réparateur

professionnel, de préférence l'établissement ayant vendu le véhicule ou à un concessionnaire agent de la marque du véhicule.

Faire contacter le Service Technique d'Opteven Services par le réparateur après examen du véhicule, et diagnostic de la Panne :

- Par courriel : [servicetechnique@opteven.com](mailto:servicetechnique@opteven.com) ou sur le site internet [www.opteven.com](http://www.opteven.com)
- Par téléphone au : 04 72 43 66 07

En indiquant :

- le numéro de garantie,
- le kilométrage du véhicule,
- l'immatriculation du véhicule,
- un descriptif détaillé de la Panne précisant ses causes et conséquences, avec une proposition chiffrée des opérations jugées nécessaires pour remédier au problème identifié.

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

Les présentes garanties ont pour seule finalité de permettre la remise du véhicule dans son état de fonctionnement antérieur à la panne suivant les conditions décrites dans ce document. Le Gestionnaire ne pourra être tenu pour responsable en cas de défaut d'approvisionnement de pièces par le constructeur ou le fournisseur local.

**Le garage réparateur reste seul responsable des réparations qu'il a effectuées ou fait effectuer suite au diagnostic de panne initial,** notamment en cas d'erreur de diagnostic, de malfaçons ou du non-respect des règles de l'art applicables à sa profession. Il appartiendra à l'Adhérent d'exercer un recours directement à l'encontre du garage réparateur.

**Le Gestionnaire n'est pas le donneur d'ordre du garage réparateur.**

A réception du Véhicule, le garage réparateur établira un ordre de réparation qu'il appartiendra à l'Adhérent de signer afin que débutent les démontages nécessaires pour l'établissement d'un devis conformément à la législation en vigueur. Les frais de diagnostic seront pris en charge si la panne a pour origine la défaillance d'une pièce couverte par le présent contrat.

#### 6.4 Propriété des pièces défectueuses

Les pièces défectueuses ayant fait l'objet d'un remplacement au titre de la Garantie commerciale Panne mécanique deviendront de plein droit la propriété du Gestionnaire ou du Garage Vendeur ou du garage réparateur.

## 7. EXCLUSIONS ET CIRCONSTANCES EXCEPTIONNELLES

### 7.1 EXCLUSIONS APPLICABLES A L'ASSISTANCE

L'Assisteur ne peut agir que dans la limite des accords donnés par les autorités locales et ne sera pas tenue d'intervenir en cas d'infraction du "bénéficiaire" aux législations en vigueur.

L'Assisteur ne pourra en aucun cas se substituer aux organismes locaux de secours, d'urgence.

Sont exclus de la garantie et ne donnent pas lieu à remboursement :

- les conséquences de guerres civiles ou étrangères, d'instabilité politique notoire, de mouvements populaires, émeutes, actes de terrorisme, représailles, restriction à la libre circulation des personnes et des biens, grèves, explosions, catastrophes naturelles, désintégration du noyau atomique ou tout autre cas de force majeure,
- les conséquences des incidents survenus au cours d'épreuves, courses, ou compétitions motorisées (ou leurs essais), soumises par la réglementation en vigueur à l'autorisation préalable des pouvoirs publics, lorsque le bénéficiaire y participe en tant que concurrent,
- les événements consécutifs à un accident, à un vol ou une tentative de vol,
- les sinistres survenus dans les pays exclus de la garantie ou en dehors des dates de validité du contrat,
- les frais engagés sans notre accord sauf impossibilité matérielle justifiée, ou non expressément prévus par la convention,
- les frais non justifiés par des documents originaux,
- les vols de bagages, matériels et objets divers restés dans le véhicule, ainsi que des accessoires de ce dernier (autoradio notamment),
- les frais de carburant et de péage,
- les frais de gardiennage du véhicule abonné,
- les frais de franchise non rachetable en cas de



- location de véhicule,
- les frais de douane (hors abandon du véhicule à l'étranger),
- les frais de restauration,
- les conséquences d'actes intentionnels de la part du bénéficiaire ou les conséquences d'actes dolosifs ou de tentative de suicide,
- les frais d'annulation de séjour,
- les frais liés aux excédents de poids des bagages lors d'un transport par avion et les frais d'acheminement des bagages lorsqu'ils ne peuvent être transportés avec le bénéficiaire,
- les conséquences de l'immobilisation d'un véhicule pour effectuer des opérations d'entretien,
- les pannes répétitives causées par l'absence de réparation du véhicule (exemple : batterie défectueuse) après notre première intervention,
- les frais de réparation(s) du véhicule et de sa remorque,
- les chargements des véhicules bénéficiaires et des attelages.

## 7.2 EXCLUSIONS APPLICABLES A LA GARANTIE PANNE MECANIQUE

Le présent contrat ne s'applique pas :

- Aux avaries ou interventions résultant :
  - d'un accident de circulation, du vol, de l'incendie, d'un court-circuit, de l'enlèvement ou de la confiscation du véhicule;
  - de l'excès de froid ou de chaleur, l'immersion ou l'immobilisation prolongée du véhicule;
  - d'une cause externe, d'un événement climatique naturel, des faits constitutifs de vandalisme et dégradations volontaires;
  - de la présence ou l'action d'animaux ou d'insectes dans le véhicule;
  - du non-respect des préconisations et périodicité d'entretien par le constructeur ou de l'usage d'un lubrifiant moteur non homologué par le constructeur ou de l'utilisation d'un carburant non adéquat;
  - de la négligence de l'utilisateur pendant la période de garantie du présent contrat;
  - d'un événement connu du bénéficiaire de la garantie avant sa date d'adhésion;
  - de fautes caractérisées d'utilisation : l'utilisation sportive ou en compétitions officielles, la transformation du véhicule par modification

- des pièces visant à augmenter sa puissance ou non adaptées au véhicule, la surcharge, ainsi que toute utilisation dans des conditions non conformes à celles prescrites par le constructeur ;
- d'éléments ou pièces non conformes aux données d'origine du véhicule selon le constructeur;
- de la rupture d'une pièce non couverte par le présent contrat;
- Aux avaries provoquées intentionnellement par le Bénéficiaire de la garantie ou l'utilisateur du Véhicule;
- Aux pannes dont l'origine serait antérieure à la date d'effet de la garantie ou postérieure à la fin de la garantie;
- Aux pannes répondant à la définition d'un vice de fabrication ou d'un vice caché selon les articles 1641 et suivants du Code civil;
- Aux pannes ayant pour origine le défaut de préparation du véhicule avant sa vente par le garage vendeur;
- Aux pannes ayant pour origine la mauvaise exécution ou l'inexécution, selon les règles de l'art, d'une réparation ou d'une intervention d'entretien effectuée sur le véhicule, par un professionnel de l'automobile ou par l'utilisateur du véhicule, par vous-même ou par toute personne autorisée à intervenir sur le véhicule;
- Aux opérations d'entretien, de mise au point du réglage ou pour les pannes ou incidents ayant pour origine l'usure normale.

## FRAIS ET PREJUDICES EXCLUS

Les présentes garanties ont pour seule finalité de permettre la remise du véhicule dans son état de fonctionnement antérieur à la panne suivant les conditions décrites dans ce document.

Ne sont donc pas pris en charge :

- Les préjudices directs ou indirects résultant de l'immobilisation du Véhicule, les conséquences professionnelles, les frais de location d'un véhicule de remplacement (sauf convention contraire) ;
- Les frais de gardiennage, de parking, les amendes ;
- Les préjudices de jouissance, de dépréciation du véhicule ;
- Les pertes d'exploitation, les préjudices directs ou indirects commerciaux ;
- Le remplacement de pièces par préconisation

ou pour raison de confort ;

- Tous les dommages corporels ou matériels autres que ceux subis par le véhicule résultant d'une avarie aussi bien avant qu'après la réparation du véhicule;
- Les frais relatifs aux campagnes de rappel du constructeur.

### 7.3 CIRCONSTANCES EXCEPTIONNELLES

Opteven Assurances et Opteven Services s'engagent à mobiliser tous les moyens d'action dont elles disposent pour effectuer l'ensemble des prestations d'assistance prévues dans le présent contrat. Cependant Opteven Assurances et Opteven Services ne peuvent être tenues pour responsables ni de la non-exécution ni des retards posés en cas d'impossibilité matérielle de délivrer les garanties du présent contrat pour cause de force majeure ou d'évènements tels que:

- la guerre civile ou étrangère déclarée ou non,
- la mobilisation générale,
- la réquisition des hommes et du matériel par les autorités,
- tout acte de sabotage ou de terrorisme commis dans le cadre d'actions concertées,
- les conflits sociaux tels que grèves (sauf celles concernant le personnel d'Opteven Assurances ou Opteven Services), émeutes, mouvements populaires, lock-out,
- les cataclysmes naturels,
- tous les cas de force majeure rendant impossible l'exécution du contrat,
- le risque nucléaire.

## 8. DISPOSITIONS DIVERSES

### 8.1 Nullité ou perte de la garantie

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

### 8.2 Droit d'accès au fichier et droit d'opposition au démarchage téléphonique

Conformément à la loi Informatique et Liberté n° 78-17 du 06 janvier 1978 modifiée par la loi n° 2004-801 du 6 août 2004, vous êtes habilité à obtenir

communication des informations nominatives fournies dans le cadre du présent contrat et le cas échéant, à en demander toute rectification à votre Garage Vendeur, au Gestionnaire ou à Opteven Assurances. Ces informations sont exclusivement utilisées pour l'exploitation des activités de garantie commerciale et d'Assistance.

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

### 8.3 Prescription et réclamation

#### a) Garantie commerciale Panne mécanique

Toute action dérivant de la Garantie commerciale Panne mécanique est prescrite par cinq ans à compter de l'évènement qui y donne naissance selon les dispositions de l'article 2224 du Code civil. La prescription est interrompue par une des causes ordinaires d'interruption de la prescription précisées aux articles 2240 et suivants du Code civil (reconnaissance par le gestionnaire du droit du souscripteur; demande en justice, même en référé; acte d'exécution forcée ; désignation d'experts).

Pour toute réclamation ou demande des coordonnées du Médiateur de la Consommation, s'adresser à Opteven Services, Service Relation Clientèle, 35-37 rue Louis Guérin 69100 Villeurbanne, Email : [relationclient@opteven.com](mailto:relationclient@opteven.com).

#### b) 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 ans à compter de l'évènement 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. L'assuré est le bénéficiaire de la prestation d'assistance.

Pour toute réclamation, s'adresser à Opteven Assurances- Service Relations Clientèle, 35-37 rue Louis Guérin 69100 Villeurbanne, Email : relationclient@opteven.com.

Après utilisation de toutes les voies de recours ordinaires, l'assuré peut contacter les services de La Médiation de l'Assurance TSA 50110 - 75441 Paris cedex 09, site internet <http://www.mediation-assurance.org/>

L'assuré dispose 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 61 rue Taitbout 75436 cedex 09.

#### 8.4 Droit applicable et tribunaux compétents

Le contrat est régi pour son interprétation et pour son exécution par la loi française. La langue Française s'applique.

Les parties s'engagent à rechercher une solution amiable à toutes les difficultés susceptibles de naître en cours d'exécution du présent 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 l'Adhérent a la qualité de consommateur, il peut saisir, soit l'une des juridictions territorialement compétentes en vertu du Code de procédure civile, soit la juridiction du lieu où il demeurerait au moment de la conclusion du contrat ou de la survenance du fait dommageable. Les parties déclarent se soumettre à la juridiction des tribunaux français et renoncent à toute procédure dans tout autre pays.

#### 8.5 Cadre réglementaire

**Le présent contrat de garantie commerciale Panne mécanique n'est pas une garantie d'assurance de chose de type panne mécanique ou de responsabilité civile couvrant le garage vendeur, mais une garantie commerciale qui complète vos droits émanant du contrat d'achat du véhicule.**

Les dispositions du présent contrat sont distinctes de la garantie de conformité et de la garantie légale des vices cachés, dont les conditions et modalités

sont prévues respectivement aux articles L217-1 du Code de la consommation et 1641 et suivants du Code civil au profit de l'acquéreur.

Dans ce cadre la loi prévoit :

Garantie de conformité (Extraits du Code de la consommation):

Article L217-4 : « Le vendeur est tenu de livrer un bien conforme au contrat et répond des défauts de conformité existant lors de la délivrance. Il répond également des défauts de conformité résultant de l'emballage, des instructions de montage ou de l'installation lorsque celle-ci a été mise à sa charge par le contrat ou a été réalisée sous sa responsabilité.»

Article L217-5 : Pour être conforme au contrat, le bien doit : «Être propre à l'usage habituellement attendu d'un bien semblable et, le cas échéant, correspondre à la description donnée par le vendeur et posséder les qualités que celui-ci a présentées à l'acheteur sous forme d'échantillon ou de modèle, présenter les qualités qu'un acheteur peut légitimement attendre eu égard aux déclarations publiques faites par le vendeur, par le producteur ou par son représentant, notamment dans la publicité ou l'étiquetage » ou « présenter les caractéristiques définies d'un commun accord par les parties ou être propre à tout usage spécial recherché par l'acheteur, porté à la connaissance du vendeur et que ce dernier a accepté. »

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

Garantie des Vices Cachés (Extraits du Code civil) :

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

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

# Carnet d'entretien

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

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 établissement vendeur ou chez un membre du réseau de la marque, selon les préconisations du constructeur.

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  
Service Administration des Ventes  
35-37 rue Louis Guérin  
69100 VILLEURBANNE

Ancien propriétaire : \_\_\_\_\_

N° de garantie : | | | | | | | | | |

Véhicule (marque, modèle) : \_\_\_\_\_

Immatriculation : \_\_\_\_\_

Km au jour de la revente : \_\_\_\_\_ Date : \_\_\_\_\_

### A COMPLETER PAR LE NOUVEAU PROPRIETAIRE

Nom : \_\_\_\_\_

Adresse : \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

CP : \_\_\_\_\_ Ville : \_\_\_\_\_

Je reconnais avoir reçu, pris connaissance et accepté connaissance des conditions du présent carnet.

Signature précédée de la mention « Bon pour accord » :

Date :

Signature :