

Définition

Il faut entendre par « Garantie » : contrat de prestation de services établi entre le Garage Vendeur, l'Assisteur gestionnaire (OPTEVEN) et « Vous », le bénéficiaire du service.

Conditions de la garantie

- Vous devez avoir acquis le véhicule pour usage personnel, en tant que propriétaire ou locataire de longue durée (leasing).
- Le véhicule ne doit pas être destiné à la location ni utilisé comme taxi, auto-école, ambulance ni en compétition, rallye ou course et leurs essais, messagerie express, transport onéreux de marchandises ou de personnes.
- La garantie débute au moment de la remise des clés du véhicule d'occasion ou après expiration de la garantie constructeur, et au plus tard dans les 5 jours suivant la livraison du VO pour le nombre de mois calendaires comme indiqué sur le bulletin d'adhésion du carnet délivré et validé par l'assisteur gestionnaire. Le terme d'un contrat pourra être prolongé de la durée d'immobilisation du véhicule attaché à ce contrat si celle-ci est justifiée par un ordre de réparation d'une durée supérieure à 7 jours consécutifs. Cette extension ne pourra intervenir que sur votre demande express et ce, dans un délai de deux mois à compter de la fin de l'immobilisation du véhicule. A défaut, la prolongation du contrat ne vous sera pas acquise.
- Le bénéfice de la garantie est cessible. Cependant, elle prend fin de plein droit avant son terme normal dans les cas suivants :
 - vol ou destruction du véhicule.
 - cession du véhicule à un professionnel de l'automobile, et notamment l'achat par un vendeur automobile professionnel en vue de la revente à des particuliers ou des professionnels.
 - cession du véhicule dans le cadre d'une vente aux enchères.
 - non respect de la clause d'entretien.
 - déchéance de la garantie pour non respect des prescriptions du constructeur sur l'usage pour lequel le véhicule est conçu.
- En cas de vente du véhicule, vous vous engagez à communiquer à l'assisteur gestionnaire les coordonnées de l'acquéreur dans les dix jours de la vente et à lui faire connaître et accepter les conditions de garantie du contrat.
 - L'adhésion à la garantie est obligatoirement faite en France métropolitaine (Corse incluse) ou dans la Principauté de Monaco. De plus, vous devez résider en France métropolitaine et le véhicule doit également être immatriculé en France métropolitaine.

La garantie est appliquée dans les pays suivants : Allemagne, Andorre, Autriche, Belgique, Bulgarie, Bosnie, Croatie, Chypre, Danemark, Espagne, Estonie, Finlande, France métropolitaine (Corse comprise), Grèce, Gibraltar, Hongrie, Irlande, Islande, Italie, Lettonie, Liechtenstein, Lituanie, Luxembourg, Malte, Macédoine, Monténégro, Monaco, Norvège, Pays-Bas, Pologne, Portugal, Rép. Tchèque, Royaume-Uni, Roumanie, Saint Marin, Slovaquie, Slovénie, Suède, Suisse, Serbie, Turquie y compris dans les états européens enclavés dans ces pays sans limitation de kilométrage parcouru par le véhicule.

- L'entretien du véhicule pendant la durée de la garantie a lieu à vos frais et diligences suivant les préconisations du constructeur. La justification des opérations ainsi réalisées sera concrétisée par annotation sur les pages prévues à cet effet du carnet de garantie et présentation des factures correspondantes en cas de demande de prise en charge de réparations.
- La présente garantie ne couvre pas les dommages ou préjudices dus à une responsabilité quelle qu'elle soit, contractuelle, délictueuse ou légale, résultant du droit commun, ni les dommages et préjudices indirects, même si ceux-ci sont causés par une panne garantie.

Tarifs

Vous avez la possibilité de souscrire à nos offres d'extension de garantie de 1 à 36 mois. Pour bénéficier de ce tarif préférentiel, le véhicule doit être encore sous la garantie constructeur au moment de la souscription :

- **29 euros** TTC par mois d'extension
- **40 euros** TTC par mois d'extension pour les véhicules dont la valeur neuve dépasse 50 000 € T.T.C., pour les 4X4 et les utilitaires légers dont le PTAC est supérieur à 2,3 T et inférieur ou égal à 3,5 T (hors exceptions).
- **Option Confort** (voir détail au paragraphe suivant) : **4 euros** T.T.C. par mois d'extension

Assistance routière

Pour la prestation assistance routière, le véhicule ne doit pas être resté plus de **90 jours consécutifs** à l'étranger.

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.

- **Dépannage / Remorquage**

L'assisteur gestionnaire 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 réparateur le plus proche. L'assisteur gestionnaire prendra en charge les frais de remorquage / dépannage 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.

- **Option confort**

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

- **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 gestionnaire si ce dernier a organisé et pris en charge le remorquage du véhicule ou si l'immobilisation du véhicule en atelier est supérieure à 24h. 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 gestionnaire 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 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 48h suivant la décision de l'assisteur gestionnaire 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.

L'assisteur gestionnaire 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, [SUV](#), [monospace](#), [break](#)...). Les assurances obligatoires sont prises en charge par l'assistant gestionnaire. 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.

• **Taxi de liaison :**

L'assistant gestionnaire 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'assistant gestionnaire (dans la limite de 50 km aller-retour).

• **Autres prestations :**

L'assistant gestionnaire 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 (frais de voyage) 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 sur la carte grise du véhicule désigné dans le bulletin d'adhésion. Les auto-stoppeurs transportés ne bénéficient pas de ces prestations d'assistance.

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

Garantie contractuelle pannes mécaniques

• **Champ d'application**

La garantie du contrat couvre la prise en charge des frais de réparations (main-d'oeuvre 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 mise 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 contractuelle 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 en bon père de famille 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 tambour 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, piles],
- 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.

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'oeuvre défini par le constructeur, en accord avec le Gestionnaire ou, le cas échéant, à dire d'expert mandaté par ce dernier.

L'ensemble des réparations couvertes ne pourra 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.

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 contrat relative à une intervention déterminée, et avant d'entreprendre une quelconque réparation, le bénéficiaire peut mettre en oeuvre 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 oeuvre 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.

Modalités

- **Obligations du bénéficiaire**

La mise en oeuvre 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'oeuvre 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.

- **Demande de prise en charge**

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 contrat.

Propriété des pièces défectueuses

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

Exclusions et circonstances exceptionnelles

• Exclusions applicables à la garantie panne mécanique

Le 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 évènement 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 contrat ;
 - d'un évènement 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 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 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.

EXTENSION DE GARANTIE VOITURE : 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.

- **Circonstances exceptionnelles**

Opteven Assurances et Opteven Services s'engagent à mobiliser tous les moyens d'action dont ils disposent pour effectuer l'ensemble des prestations d'assistance prévues dans le 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 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.

Dispositions diverses

- **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.